

# คำปรารภ

ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของชีวิต ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็หนีความขัดแย้งไม่พ้น แม้กระทั่งเวลาอยู่คนเดียวเราก็ตัดขัดแย้งกับตัวเองไม่ได้ ดังนั้นชีวิตที่พึงปรารถนาจึงมิใช่ชีวิตที่ไร้ซึ่งความขัดแย้ง ด้วยเหตุนี้แทนที่จะเรียกร้องหรือคาดหวังให้ความขัดแย้งหมดไป สิ่งที่เราควรทำมากกว่าคือ การจัดการกับความขัดแย้งนั้นเพื่อมิให้เกิดผลเสียร้ายแรง ขณะเดียวกันก็รู้จักใช้มันให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น รวมทั้งเรียนรู้ที่จะอยู่กับความขัดแย้งโดยไม่ทุกข์ นี่ก็เช่นเดียวกับความทุกข์ ในเมื่อทุกอย่างนั้นเป็นทุกข์ทั้งนั้น (สัพเพ สังขารา ทุกขา) สิ่งที่เราควรทำคือ อยู่กับทุกข้ออย่างไรใจจึงไม่ทุกข์ ขณะเดียวกันก็ทำให้ทุกข์อยู่ในระดับที่พอทนได้ เช่น เมื่อกายเจ็บป่วยก็ต้องรักษา ส่วนใจก็ดูแลอย่าให้ป่วยไปด้วย

การจัดการกับความขัดแย้งนั้น มีความหมายรวมไปถึงการแปรเปลี่ยนความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์สร้างสรรค์ (เช่นเดียวกับการเปลี่ยนทุกข์ให้เป็นธรรมะ) จะทำเช่นนั้นได้ จำต้องมีความเข้าใจความขัดแย้งอย่างรอบด้านว่ามีสาเหตุจากอะไร (ในทำนองเดียวกันทุกข์ก็เป็นสิ่งที่ต้องรู้และเข้าใจ) โดยที่สาเหตุนั้นมีทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน บ่อยครั้งปัจจัยภายในเป็นตัวการที่สร้างและกระพือความขัดแย้งให้ลุกลาม แต่ก็มักถูกละเลยไป เพราะเป็นธรรมชาติที่มนุษย์ชอบโทษสิ่งภายนอกมากกว่าที่จะหันกลับมามองตน (หลวงพ่อบุญมา กล่าวว่า “คนตั้งร้อยพันคนโทษว่ารูมั้นลึกเพราะลวงไปไม่ถึง ที่จะว่าแขนของตนสั้นนั้นไม่ค่อยมี”) ขณะเดียวกันปัจจัยภายนอกบ่อยครั้งก็มีใครคนใดคนหนึ่งที่เป็นคู่กรณีเท่านั้น หากยังรวมถึงสิ่งที่กว้างกว่านั้น เช่น สิ่งแวดล้อม ระบบ หรือโครงสร้าง ที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของผู้คน การจัดการกับความขัดแย้งจะไม่เกิดผลหากมองข้ามปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง หรือมองไม่ครบถ้วน

ในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างคนหรือระหว่างกลุ่มชนนั้น นอกจาก คู่กรณีแล้ว บุคคลที่สามก็มีบทบาทมิใช่น้อยในการทำให้เกิดความเข้าใจ อย่างรอบด้านและลุ่มลึก บุคคลที่สามนั้นมีหลายประเภท เช่น ผู้ไกล่เกลี่ย คนกลาง หรืออนุญาโตตุลาการ แต่สำหรับความขัดแย้งที่ไม่ซับซ้อน มีคู่กรณี ไม่มาก “จิตอาสา” หรือ “เพื่อนรับฟัง” นั้น สามารถช่วยให้คู่กรณีเกิดความ เข้าใจต่อกันและหันมาคืนดีกันได้ไม่ยาก รวมทั้งร่วมกันแก้ไขปัญหาหรือจัดการ กับสาเหตุที่มีส่วนเสริมสร้างความขัดแย้งขึ้นมา

ทุกวันนี้สังคมไทยเต็มไปด้วยความขัดแย้งทุกหย่อมหญ้า และมักจะ ลุกลามบานปลาย เกิดผลเสียมากมาย กลไกการจัดการความขัดแย้งที่เคย มีก็ไม่ทำงาน หรือไม่สามารปรับปรับตัวทันกับความเปลี่ยนแปลงได้ โรงพยาบาล เป็นสถานที่อีกแห่งหนึ่งที่เป็นภาพสะท้อนของปรากฏการณ์ดังกล่าวอย่าง ชัดเจน อย่างไรก็ตามเป็นเรื่องน่ายินดีที่มีบุคคลหลายฝ่ายเห็นความสำคัญ ของการสร้างกลไกจัดการความขัดแย้งขึ้นมาในโรงพยาบาลและระบบบริการ สุขภาพ มีการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะให้แก่บุคลากร เพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวในที่ทำงานของตน หนึ่งในนั้นคือ โครงการอบรม “อาสา เพื่อนรับฟัง” ซึ่งคุณหมอรุจิรา มังคละศิริ และคณะได้ริเริ่มขึ้น และดำเนินการ ต่อเนื่องในช่วง ๔ ปีที่ผ่านมา โดยเน้นบุคลากรสาธารณสุขใน ๔ จังหวัด คือ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

ผลพลอยได้อย่างหนึ่ง (ซึ่งสำคัญน้อยกว่าความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในหมู่ผู้ร่วมการอบรมเกือบ ๕๐๐ คน) ก็คือหนังสือเล่มนี้ เนื้อหาในหนังสือ เล่มนี้เป็นส่วนน้อยนิดของสาระที่เกิดขึ้นในระหว่างการอบรม มิใช่สาระจาก วิทยากรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสาระจากผู้ร่วมอบรม ซึ่งได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรม และประสบการณ์ต่าง ๆ มากมาย สาระเหล่านี้ส่วนหนึ่งได้มีการสรุปในตอน ท้ายของหนังสือเล่มนี้ แม้จะยังน้อยอยู่แต่ก็คงช่วยให้เห็นภาพของการอบรม ดังกล่าวได้บ้าง

ขออนุโมทนาคุณหมอรุจิราและคณะที่ได้ผลักดันให้โครงการนี้เกิดขึ้น และดำเนินการจนสำเร็จ เชื่อแน่ว่าอานิสงส์อย่างหนึ่งที่จะเกิดขึ้นก็คือ การช่วยลดความขัดแย้งในสถานพยาบาลให้น้อยลง อันเป็นวัตถุประสงค์แรกเริ่มของโครงการนี้ และอีกสิ่งหนึ่งที่จะเกิดควบคู่กันก็คือ การแปรเปลี่ยนความขัดแย้งในชีวิตประจำวันของผู้ร่วมอบรมให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ขึ้น

พระไพศาล วิสาโล  
๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๘



# คำนำ

**“ผมอยากให้ผู้ทดลองหาวิธีการประยุกต์ธรรมะมาใช้ในเรื่องข้อร้องเรียนในระบบสุขภาพ”** ผอ.ศักดิ์ชัย กาญจนวัฒนา ผู้อำนวยการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต ๙ (นครราชสีมา) และ คุณกานดา ชำรงวงศ์สวัสดิ์ ผู้จัดการโครงการคนเก่งของ สปสช.เขต ๙ เชิญชวนให้หมอตี๋ลองไคร่ครวญรับงานนี้ หลังจากที่หมอตี๋และเพื่อนๆ ทีมกระบวนกรโคราช ได้ผ่านการเรียนรู้ “ทักษะกระบวนกร” จากเสมสิกขาลัยและได้น้อมนำเอาธรรมะจากพระอาจารย์ไพศาล วิสาโล เข้ามาใช้ในงานมิตรภาพบำบัด เครือข่ายมะเร็งได้ระยะหนึ่ง

**“นับเป็นงานเชิงระบบที่ทำท่ายมาก ที่ได้ศึกษาธรรมะและวิธีการทำงานของพระอาจารย์ไพศาล ร่วมกับเครือข่ายพุทธิกาในการรณรงค์ดำเนินคดีวิธีในวิกฤติการณ์ทางการเมือง (เสื้อเหลือง - เสื้อแดง) ในช่วงปี ๒๕๕๑ - ๒๕๕๔ แล้ว พี่ยังอยากได้เครื่องมือเพิ่มเติม คือ ทักษะการติดต่อสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ (Nonviolence Communication-NVC)”** หมอตี๋ไปขอความช่วยเหลือจาก อาจารย์วรรณ จารุสมบุญ และ อาจารย์กันยา ลิขินสุทธิ ๒ กระบวนกรคนเก่ง ผู้นำแนวทาง NVC เข้ามาสู่ประเทศไทย

ในระหว่างปี ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘ หมอตี๋จึงได้รับโอกาส ด้วยเหตุปัจจัยหลากหลายให้พัฒนากระบวนกรจัดการเรียนรู้อีกเพื่อสร้าง **“อาสาเพื่อรับฟัง”**\* กลไกที่ทรงพลังในการเฝ้าระวังและป้องกันความขัดแย้งในระบบสุขภาพ และได้ดำเนินการในโรงพยาบาลที่สมัครใจ ๒๔ แห่ง (นครราชสีมา ๙ บุรีรัมย์ ๗ ชัยภูมิ ๘) รวม ประมาณ ๔๖๐ คน ด้วยแนวคิดและหลักการ ดังนี้

\*อาสาเพื่อรับฟัง...ชื่อจิตอาสาจัดตั้งโดยการทำงานร่วมกันของศูนย์สันติวิธี มหาวิทยาลัยมหิดล เสมสิกขาลัย และเครือข่ายพุทธิกา ทำหน้าที่รับฟังความทุกข์จากผู้อยู่ในเหตุการณ์ความขัดแย้งทางการเมือง ๒๕๕๑

๑. ดำเนินการทั้งระบบในโรงพยาบาลที่สมัครใจ และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสนับสนุน
๒. กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมอบรม มาเป็นที่มออย่างน้อย ๕ คน ประกอบด้วยแกนนำในโรงพยาบาล (ส่วนใหญ่ทำงานด้านความเสี่ยงพัฒนาคุณภาพบริการและ รับข้อร้องเรียน) และแกนนำที่เป็นจิตอาสาในชุมชน...เมื่อผ่านการอบรมแล้วทุกคนคือ “จิตอาสา”
๓. งานนี้มุ่งเน้นที่การเฝ้าระวังและป้องกันข้อร้องเรียน ไม่ใช่แก้ปัญหาหรือ เจรจาไกลเกลี่ย

### เป้าหมายสำคัญของการเรียนรู้คือ

๑. การน้อมนำ สติ สมาธิ ปัญญา เข้าสู่การพัฒนาจิตในองค์กร และชุมชน
๒. ตระหนัก “การฟังเป็นการเยียวยา”
๓. ตระหนัก “ความเข้าใจ และการเห็นระบบสุขภาพตามความเป็นจริง” เป็นหนทางในการแก้ปัญหาเชิงระบบด้วยสัมมาทิฐิต่อไป

ผลจากการดำเนินงานในระยะ ๔ ปีที่ผ่านมา อาจไม่สามารถวัดเป็นตัวเลขได้อย่างเป็นรูปธรรม ข้อร้องเรียนและความขัดแย้งทั้งภายใน (ใจ) และภายนอกใจ อาจไม่ได้ลดลง แต่จากเรื่องเล่าเร้ากุศลในเวทีต่างๆ พบว่าผู้ผ่านกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และมีฉันทะเกิดการเรียนรู้คือ...

- รู้จักและเข้าใจตนเองมากขึ้น
- มีความเมตตา ยอมรับผู้อื่นมากขึ้น
- เห็นตามจริง ยอมรับความเป็นจริงตามธรรมชาติมากขึ้น (เห็นความไม่เที่ยงเห็นการเชื่อมโยงกันของสรรพสิ่ง เห็นเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานไม่อยู่ในอำนาจบังคับบัญชาของใคร)
- วางใจต่อความขัดแย้ง และ ความทุกข์ที่เกิดขึ้น ทั้งในส่วนตัว และในงานได้ดีขึ้น
- มีกุศโลบาย (อุบายอันเป็นกุศล) ในการแก้ปัญหาทั้งชีวิต และ การงานได้ดีขึ้น

หนังสือเล่มนี้หมอตู้ได้รวบรวมธรรมบรรยายของพระอาจารย์ไพศาล วิสาโล ผู้นำปัญญาทางธรรม และวิธีการทำงานสร้างสันติทั้งภายในและภายนอก ด้วยสติที่ท่านได้แสดงไว้หลากหลายเวที โดยเฉพาะในงานภาวนาที่ท่านให้โอกาสเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและจิตอาสาจากนครชัยบุรีนทร์ไปภาวนาที่สุคะโต โดยท่านเมตตาให้การภาวนาด้วยตนเองปีละ ๑ ครั้ง เพื่อนำมาแบ่งปันแก่เพื่อนร่วมทุกข์ในระบบสุขภาพ ทั้งนี้อาจมีธรรมบรรยายหรือเรื่องเล่าในหนังสือเล่มนี้หลายตอนมีความซ้ำซ้อนกัน แต่หมอตู้คงเก็บรักษาเนื้อหาทั้งหมดไว้ เพื่อให้แต่ละเรื่องมีความสมบูรณ์ในตนเองและตอนท้าย ได้สรุปสาระสำคัญและผลที่เกิดขึ้นในกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ๔ ปีของหมอตู้และเครือข่ายเป็นเรื่องเล่าและจดหมายถวายพระอาจารย์

หมอตู้ขอกราบขอบพระคุณ - ขอขอบคุณ ทุกเหตุปัจจัย ที่เกื้อกูลให้ตนเองได้มีโอกาสเรียนรู้ในช่วงเวลาที่ผ่านมา และหวังว่า เมล็ดพันธุ์แห่ง สติ - สันติ นี้จะงอกงาม เติบโตต่อไป ด้วยพลังฉันท์ ตามเหตุ ปัจจัย ของแต่ละคน

พ.ญ.รุจิรา มังคละศิริ (หมอตู้)

กันยายน ๒๕๕๘

# สารบัญ

คำปรารภ

คำนำ

## เครื่องมือที่เปี่ยมพลัง

๑

### การจัดการความขัดแย้งภายในใจ

- สมานใจด้วยความดี ๒
- เสริมสร้างพลังแห่งความดี ๖
- งานบำรงใจ ๑๒

### การจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล

๒๐

- ฟังอย่างลึกซึ้ง ๒๒
- เปิดปากและใจแก้ไขความขัดแย้ง ๔๐

### การจัดการความขัดแย้งเชิงระบบ

๔๕

- จัดการสิ่งแวดลอม - จัดการความขัดแย้ง ๔๖

## กลไกที่ทรงพลัง

๖๖

### อาสาเพื่อนรับฟัง

- จิตอาสา..ชุมชนแห่งการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ๖๘
- สมดุลชีวิต จิตอาสา ๘๖
- แก้วหัวหรือแก้วใจ ๙๒

การจัดการเรียนรู้ที่มีพลัง	๙๙
ชุดวิชาที่ ๑ เสริมสติ สมาธิ ปัญญา ด้วย..ค่าย “ใจอัจฉริยะ”	๑๐๑
ชุดวิชาที่ ๒ สร้างอาสาเพื่อนรับฟัง ด้วย..ทักษะการติดต่อสื่อสาร เพื่อสานสัมพันธ์	๑๐๒
ชุดวิชาที่ ๓ เสริมพลังสร้างระบบงาน ด้วย..ทักษะคุณอำนวยเปิดวง “เรื่องเล่าเร้ากุศล” / “จับเข้าคุย”	๑๐๕
● เพียงเห็นทุกข์ ก็เป็นสุข	๑๐๖
● เยียวยาด้วยการฟัง	๑๑๐
● คุณอำนวยเห็นตามจริง	๑๒๔
● จัดการปัญหาเดิมด้วยคุณภาพใจที่เปลี่ยนไป	๑๓๒



# เครื่องมือที่เปี่ยมพลัง

" การจัดการความขัดแย้งภายในใจ "

---

# สมานใจด้วยความดี

พระไพศาล วิสาโล

---

บทความที่ลงในหนังสือไดอารี่ Walk together hand in hand  
คัดลอกจาก [www.visalo.org](http://www.visalo.org)

" ชั้นดีเป็นธรรม ที่ช่วยให้ความแตกต่าง  
ไม่กลายเป็นความแตกแยก  
แต่จะดียิ่งขึ้นหากมีจากเข้ามาเสริม  
ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ  
พร้อมรับฟังความทุกข์และความต้องการของผู้อื่น "

**มนุษยย์** ทุกคนล้วนมีคุณธรรมความดี รวมทั้งมีเมตตากรุณา  
อยู่ในจิตใจ เราจะรู้สึกเห็นใจและอยู่เฉยไม่ได้เมื่อเห็นผู้อื่นมีความทุกข์  
ทันทีที่มีโอกาสก็จะเข้าไปช่วยเหลือให้เขาพ้นทุกข์ แม้จะต้องประสบกับ  
ความเหนื่อยยากก็ตาม ดังเราได้เห็นคนไทยนับไม่ถ้วนพร้อมเพรียงกัน  
ช่วยเหลือผู้ประสบภัยสึนามิเมื่อ ๖ ปีก่อน

ใจที่พร้อมหวนไหวและเห็นใจในความทุกข์ของผู้อื่น คือใจที่ไม่มี  
การแบ่งเขาแบ่งเรา หรือยึดติดในฝักฝ่ายใดๆ หากเห็นทุกคนเป็นเพื่อน  
มนุษยย์ที่รักสุขเกลียดทุกข์เช่นเดียวกับเรา แต่เมื่อใดก็ตามที่มีการแบ่งฝัก  
แบ่งฝ่ายขึ้นมา เมตตากรุณาก็จะถูกปิดกั้น ทำให้ไม่รู้สึกรู้สากับความทุกข์  
ของผู้อื่น กลับยินดีด้วยซ้ำหากผู้นั้นอยู่คนละฝ่ายกับตน

การแบ่งฝักแบ่งฝ่ายนั้นสามารถถดถอยมนโรรรมสำนึกและลดทอน  
ความเป็นมนุษยย์ในตัวเรา จึงต้องระมัดระวังและรู้เท่าทันมิให้มันครองใจเรา  
หาไม่แล้วเราจะกลายเป็นผู้มีจิตใจแข็งกระด้าง เจยซาแม้เห็นผู้อื่นมีความ  
ทุกข์อยู่ต่อหน้า

การแบ่งฝักแบ่งฝ่ายเกิดขึ้นเมื่อเราเลือกมองเห็นแต่ความแตกต่างในตัวผู้อื่นทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริง เราทุกคนมีความเหมือนมากกว่าความต่าง ทุกคนมีพ่อแม่พี่น้องอยากเป็นคนดีมีความสุข เคยประสบความพลัดพรากสูญเสีย รักชาติบ้านเมือง ฯลฯ หากเราหันมามองเห็นความเหมือนของกันและกันให้มากขึ้น ใส่ใจกับความแตกต่างให้น้อยลง เราจะรักและเอื้ออาทรกันมากกว่านี้

ความแตกต่างบางอย่างติดตัวมาแต่กำเนิด เช่น เชื้อชาติ ผิวสี แต่ความแตกต่างบางอย่างเป็นสิ่งที่ตามมาภายหลัง หรือเป็นการตัดสินใจเลือกเอง เช่น ความแตกต่างทางความคิด ความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นแทนที่จะปฏิเสธมัน เราจึงควรเกี่ยวข้องกับมันอย่างถูกต้องเช่น มีขันติธรรม ได้แก่ ความใจกว้าง ยอมรับความแตกต่างทางความคิดเห็น รวมถึงการเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น หรืออย่างน้อยก็เคารพในสิทธิของเขาที่จะแสดงความคิดเห็นต่างจากเรา

ขันติเป็นธรรมที่ช่วยให้ความแตกต่างไม่ลุกลามเป็นความแตกแยก แต่จะดียิ่งขึ้นหากมีจาคะเข้ามาเสริม ได้แก่ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ พร้อมรับฟังความทุกข์และความต้องการของผู้อื่น จาคะมีความสำคัญเพราะเป็นเครื่องสมานใจผู้คนให้เป็นหนึ่งเดียวกันแม้จะมีความเห็นแตกต่างกันก็ตาม อย่างไรก็ตามแต่คนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนบ้านเลย แม้แต่ศัตรู เราก็สามารถชนะใจหรือเปลี่ยนเขามาเป็นมิตรได้ด้วยกาลให้อย่างบริสุทธิ์ใจ

ในยามที่บ้านเมืองมีความเหลื่อมล้ำอย่างมากระหว่างกลุ่มชน จาคะจะช่วยลดช่องว่างในบ้านเมือง และทำให้ผู้คนเป็นมิตรกันมากขึ้น แต่จาคะในที่นี้มีได้หมายถึงการบริจาคเงินให้แก่คนยากจนเท่านั้น ที่สำคัญก็คือ การแบ่งปันโภคทรัพย์และประโยชน์สุขให้แก่ผู้คนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการกระจายโอกาสให้ผู้ยากไร้ได้เข้าถึงทรัพยากรและปัจจัยในการดำรงชีวิตมากกว่านี้

คนไทยจะมีความสามัคคี มีใจเป็นหนึ่งเดียว หากขันติและจาคะได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตทั้งในระดับบุคคลและระดับสาธารณะ ยังมีสัจจะคือความซื่อสัตย์สุจริต และทมะ อันได้แก่การฝึกฝนตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา ก็จะทำให้สามัคคีธรรมของคนไทยมีความมั่นคงแน่นอนหา เพราะการเบียดเบียนทำร้ายกันทั้งด้วยคำพูดและการกระทำจะลดน้อยลง ช่วยให้ผู้คนมีน้ำใจไมตรีต่อกันมากขึ้น

สัจจะ ทมะ ขันติ และจาคะ รวมกันเป็น “สมรวาสาธรรม” นอกจากเป็นธรรมสำหรับการครองเรือนแล้ว ยังเป็นธรรมสำหรับการปกครองบ้านเมืองให้ผ่านพ้นวิกฤตจนบังเกิดความสงบร่มเย็นได้ในที่สุด

---

# เสริมสร้างพลังแห่งความดี

พระไพศาล วิสาโล

---

วารสารสุขศาลา ฉบับที่ ๔ ขับเคลื่อนชีวิตด้วยจิตวิวัฒน์ (๒)  
คัดลอกจาก [www.visalo.org](http://www.visalo.org)

# " เมื่อใดที่เรา

นึกถึงความทุกข์ของผู้อื่น

ความทุกข์ของเราจะกลายเป็นเรื่องเล็กน้อยลง "

ถ้าจิตของเราแบ่งเป็น ๓ ชั้น ชั้นแรกหรือเปลือกนอก คือ อัตตา (หรือความยึดติดในตัวตนของกู) ซึ่งอยู่เบื้องหลังความเห็นแก่ตัวและอยากได้ใคร่มี ชั้นที่สองคือมโนธรรม ซึ่งบันดาลใจให้เราอยากทำความดี และรู้สึกผิดหากทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ส่วนชั้นที่สามซึ่งอยู่ลึกสุดก็คือ โพธิจิต ซึ่งทำให้เราเป็นอิสระอยู่เหนือความผันผวนปรวนแปรทั้งหลายในโลก ผู้ใดเข้าถึงโพธิจิตย่อมสัมผัสกับความสงบเย็นอย่างลึกซึ้ง เมื่อใดก็ตามที่โพธิจิตเบ่งบานอย่างเต็มที่จนเห็นว่าอัตตาไม่มีอยู่จริง และปล่อยวางตัวตนของกูได้อย่างสิ้นเชิง ก็เข้าถึงนิพพาน

จิตวิวัฒน์คือการพัฒนาจิตชั้นที่สองและชั้นในสุด ซึ่งไม่เพียงทำให้เราเห็นแก่ตัวน้อยลง แต่ยังเอื้อให้เราเข้าถึงความสุขที่ประณีต ที่เรียกว่าสุขประณีต ก็เพราะเป็นสุขที่ไม่ต้องไปแข่งชิงกับใคร ไม่พึ่งพิงวัตถุหรือเงินทอง และก่อให้เกิดความสงบลึกซึ้ง สุขประณีตเป็นสุขที่เกิดจากความดีและความเข้าใจในสังขารจนปล่อยวางได้ ความดี ความเข้าใจและความสุขเป็นสิ่งที่มิอาจแยกจากกันได้ เมื่อเราทำความดี เราย่อมอิ่มเอมใจ และเมื่อเราเข้าใจว่าความไม่เที่ยงเป็นธรรมชาติของชีวิต เราก็เป็นสุขอยู่ได้ในทุกสถานการณ์ และยิ่งเรามีความสุข ก็ยิ่งอยากทำความดี ขณะเดียวกันความสุขก็ทำให้จิตสงบสามารถไตร่ตรองชีวิตได้อย่างลึกซึ้ง จนเข้าใจสังขารได้

ผู้คนทุกวันนี้หาความสุขได้ยากก็เพราะมีเงินเฉยเสียงร่ำร้องของมโนธรรม และเข้าไม่ถึงโพธิจิต ตรงกันข้ามเขากลับปล่อยให้อัตตาขับเคลือนชีวิต หรือมุ่งปรนเปรออัตตามากไป เช่น จะทำอะไรก็ต้องหวังชื่อเสียงและเงินทอง เป็นผลตอบแทน (ทำแล้วฉันจะได้อะไร? คือคำถามยอดนิยมในปัจจุบัน) เห็นใครดีใครเด่น หรือมีมากกว่าตัวเองไม่ได้ เวลาทำงานก็จะทำด้วยความทุกข์ เพราะอยากเที่ยวอยากสนุกมากกว่า เจอคำตำหนิหรือประสบอุปสรรคก็ทุกข์ เพราะตัวตนถูกกระทบอย่างจัง ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนหรือทำอะไร ก็กระทบกระทั่ง กับผู้อื่นอยู่เสมอ เพราะต้องแย่งชิงผลประโยชน์ ตำแหน่ง อำนาจ หรือเกิดความ ขัดแย้งทางความคิด

ทุกวันนี้บ้าน โรงเรียน ที่ทำงาน และทั่วทั้งสังคม จึงเต็มไปด้วยความทุกข์ เพราะผู้คนต่างเอาตัวเองเป็นใหญ่ อัตตาจึงกระทบกระทั่งกันไม่หยุดหย่อน ที่น่าผิดหวังก็คือผลประโยชน์ ตำแหน่ง อำนาจ ตลอดจนทรัพย์สินเงินทอง เมื่อหามาได้ ก็เชื่อว่าจะทำให้ตัวเองมีความสุข เพราะได้เท่าไรก็ไม่รู้สึกพอ เสียที่ ซ้ำยังต้องเหนื่อยยากกับการรักษาไม่ให้คนอื่นแย่งชิงไป

จะไม่ดีกว่าหรือการเราฟังเสียงของอัตตาน้อยลง พร้อมกับเปิดโอกาส ให้มโนธรรมและโพธิจิตเข้ามาเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญของชีวิต หรือให้ดียิ่งกว่านั้นก็คือเสริมสร้างพลังแห่งมโนธรรมและโพธิจิตให้เข้มแข็งขึ้นจนเป็น ธรรมชาติอันโดดเด่นของจิต เมื่อจิตของเราวิวัฒน์พัฒนาจนอัตตาครอบงำไม่ได้ เราจะเห็นผู้อื่นเป็นมิตร ใครได้ดี มีมากกว่าก็ยินดี เพราะมีความปรารถนาดี กับเขา ทำงานก็มีความสุข เพราะรู้ว่าผู้คนจะได้รับประโยชน์จากสิ่งที่เราทำ เมื่อเจอคำตำหนิก็ไม่ทุกข์เพราะเห็นว่ามิประโยชน์ในการปรับปรุงงานการเจอ อุปสรรคหรือความล้มเหลว ก็พยายามสรุปหาบทเรียนเพื่อแก้ไขต่อไป ถึงจะ เจ็บป่วย เงินหาย ก็ไม่ทุกข์เพราะรู้ว่ามีคนอื่นทุกข์กว่าเรา

น้องโยเป็นเด็ก ๗ ขวบ วันหนึ่งป่าชนน้องโยซ่อนมอเตอร์ไซค์เข้าไปในเมือง ปรากฏว่าเกิดอุบัติเหตุ มีรถเข้ามาชนจนมอเตอร์ไซค์คว่ำ ป้าแขนหัก ส่วนน้องโยขาและข้างหนึ่ง ระหว่างที่นำส่งโรงพยาบาลจนกระทั่งเข้าห้องผ่าตัด ป้าร้องครวญคราง แต่น้องโยนิ่งเงียบ เมื่อหมอผ่าตัดเสร็จ จึงถามน้องโยว่าทำไมไม่ร้องให้เลย น้องโยตอบว่า “ผมกลัวป้าเสียใจครับ” น้องโยรู้ว่าป้าไม่ได้เจ็บปวดเพราะแขนหักอย่างเดียว แต่ยังเป็นทุกข์ที่พาน้องโยมารับเคราะห์กรรม น้องโยไม่อยากให้ป้าทุกข์มากกว่านี้ จึงสะกดกลั้นความรู้สึกเอาไว้เป็นเพราะน้องโยคิดถึงป้า จึงทำให้ทนความเจ็บปวดได้อย่างที่ใครๆ ก็นึกไม่ถึง

เมื่อใดที่เรานึกถึงความทุกข์ของผู้อื่น ความทุกข์ของเราจะกลายเป็นเรื่องเล็กน้อยลง และยิ่งห่วงใยเขามากเท่าไร เราก็อาจจะลืมความเจ็บปวดของตนไปเลย มีสาววัย ๑๗ ผู้หนึ่งป่วยหนักด้วยโรคฟุ่มพวง เธอทุกข์ทรมานมาก เมื่อบาทหลวงมาเยี่ยมเธอ เธอตัดพ้อกับท่านว่า “ทำไมพระเจ้าจึงทำให้หนูเป็นอย่างนี้ ?” บาทหลวงตอบอย่างซื่อตรงว่าท่านไม่ทราบ แต่มีสิ่งหนึ่งที่ท่านอยากแนะนำก็คือ ขอให้เธอสวดภาวนาถึงพระเจ้าและสวดให้แก่ผู้ป่วยทั้งหลายที่อยู่อ้อมรัศมีเดียวกับเธอด้วย

ไม่กี่วันต่อมาเมื่อบาทหลวงไปเยี่ยมเธอ ก็พบว่าเธอมีสีหน้าดีขึ้น หน้าตาหม่นหมองน้อยลง บาทหลวงไปเยี่ยมเธออีกหลายครั้ง แต่ทุกครั้งได้เห็นเธอเบิกบานมากขึ้น สดใสมากกว่าเดิม เธอบอกว่าได้สวดภาวนาและแผ่ความปรารถนาดีให้แก่ผู้ป่วยทุกคนในห้องของเธอตามที่บาทหลวงแนะนำ

มีช่วงหนึ่งที่บาทหลวงติดกิจธุระในต่างจังหวัดนานนับเดือน ทันทีที่เข้ากรุงเทพ ฯ ก็ไปเยี่ยมเธออีก แต่พบว่าเธอได้สิ้นชีวิตแล้ว สิ่งหนึ่งที่บาทหลวงแปลกใจก็คือ ผู้ป่วยที่อยู่เวิร์ดเดียวกับเธอต่างพูดถึงเธอด้วยความชื่นชม พวกเขาเล่าว่าทั้งๆ ที่เธอป่วยหนักแต่ก็ยังลุกมาเยี่ยมเยียนและพูดให้กำลังใจผู้ป่วยทุกคนเป็นประจำ ทุกคนประทับใจ ในรอยยิ้มและความเอื้อเฟื้อของเธอ พวกเขายังเล่าว่า ตอนที่เธอสิ้นใจนั้น เธอมีอาการสงบมาก ช่วงเป็นภาพที่ขัดแย้งกับวันแรกที่บาทหลวงได้พบเธอ

การมีหัวใจไมตรีต่อผู้อื่นนั้น ไม่ใช่สิ่งที่ผิดธรรมชาติของมนุษย์ เพราะมนุษย์มีเมตตากรุณาเป็นพื้นอยู่แล้วในจิตใจ เมตตากรุณาเป็นส่วนหนึ่งของมโนธรรมที่อยู่ในใจเราทุกคน การทำความดี นึกถึงผู้อื่น เอื้อเฟื้อเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์ ช่วยเสริมสร้างมโนธรรมของเราให้เข้มแข็งขึ้น และทำให้มีพลังในการทำความดีมากขึ้น

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความดีนั้นขยายหัวใจของเราให้ใหญ่ขึ้น ขณะเดียวกันก็ทำให้อัตตาของเราเล็กลง จึงมีพื้นที่เพิ่มมากขึ้นสำหรับเปิดรับความสุขในทางตรงข้ามคนที่นึกถึงแต่ตัวเองนั้น หัวใจจะเล็กลง ขณะที่ออตตาใหญ่ขึ้นจึงเหลือที่ว่างน้อยลงสำหรับความสุข

คนที่เห็นแก่ตัวจึงสุขยากทุกข้ง่ายด้วยประการฉะนี้



---

# งานบำรงใจ

พระไพศาล วิสาโล

---

วารสารสุขศาลา ฉบับที่ ๖ ขับเคลื่อนชีวิตด้วยจิตวิวัฒน์ (๔)  
คัดลอกจาก [www.visalo.org](http://www.visalo.org)

" งานด้านใน คือ  
การพาใจให้เป็นอิสระ จากการครอบงำของ อัตตา  
หรือมีความเห็นแก่ตัวน้อยลง  
อัตรานั้นเราไม่จำเป็นต้องทำอะไรมันมากไปกว่า  
รู้เท่าทันมัน "

**นอก** จากอาชีพการงานหรือการทำมาหากินแล้ว เรายังมีงานด้านใน  
ที่ควรใส่ใจด้วย หากอาชีพการงานเป็นสิ่งหล่อเลี้ยงชีวิต งานด้านในก็เป็นสิ่ง  
บำรุงใจ ความสงบและความดีเป็นเสมือนอาหารใจ ที่ทำให้จิตใจเป็นสุขและ  
เจริญงอกงาม ร่างกายนั้นเมื่อถึงวันหนึ่งก็หยุดเจริญเติบโต แต่ใจนั้นสามารถ  
เจริญงอกงามไปได้เรื่อยๆ ไม่เว้นแม้แต่ในยามเจ็บป่วย

อุปสรรคสำคัญที่กีดขวางความเจริญงอกงามของใจก็คืออัตตาหรือ  
ความเห็นแก่ตัวอัตตาทำให้จิตถูกบีบคั้นด้วยความอยากและความคับแค้น  
ความเห็นแก่ตัวทำให้จิตคับแคบและหมกมุ่นอยู่กับตัวเอง จึงไม่เคยว่างเว้นจาก  
ความทุกข์ งานด้านในคือการพาใจให้เป็นอิสระจากการครอบงำของอัตตาหรือ  
มีความเห็นแก่ตัวน้อยลง อัตรานั้นเราไม่จำเป็นต้องทำอะไรมันมากไปกว่าการ  
รู้เท่าทันมัน ทุกครั้งที่เราปล่อยใจหรือหลงลืม อัตตาหรือความสำคัญมั่นหมาย  
ในตัวตนก็ปรากฏ แต่ก็เช่นเดียวกับความมืดที่หายไปทันทีเมื่อมีแสงสว่าง  
สอดส่องเข้ามา ความสำคัญมั่นหมายในตัวตนย่อมคลายไปจากจิตใจเมื่อแสง  
แห่งสติสอดส่องเข้ามา

นอกจากการรู้เท่าทันมันด้วยพลังแห่งสติแล้ว การปลุกมโนธรรมขึ้นมา ยังทำให้อัตตาไม่มีที่ตั้ง เหมือนกับการปล่อยน้ำดีเข้ามาในร่องสวน ย่อมทำให้น้ำเสียถูกขับไล่ไปเองโดยที่เจ้าของสวนไม่ต้องเหนื่อยกับการวิดน้ำเสียออกไป มโนธรรมนั้นมีอยู่แล้วในจิตใจของเรา แต่มักจะอ่อนแรงหรือชุกอยู่ในหลืบลึกเกินไป จนทำให้อัตตาขึ้นมาครองใจและกลายเป็นเปลือกหนาที่ครอบใจให้อยู่ในความมืดมน แต่เมื่อใดที่มโนธรรมได้รับการบำรุงหรือกระตุ้นเร้า ก็จะได้เติบโตจนสามารถทำลายเปลือกแห่งอัตตา เปิดทางให้แสงสว่างสอดส่องเข้ามาในจิตใจได้

งานด้านในเพื่อบำรุงใจนั้นไม่ได้หมายถึงการหลบหลีกปลีกตัวไปอยู่ป่า หรือนั่งหลับตาภาวนาอยู่ผู้เดียวเสมอไป หากยังสามารถทำได้ ท่ามกลางผู้คน หรือทำควบคู่ไปกับอาชีพการงานได้ ความสงบในจิตใจนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานที่ หากขึ้นอยู่กับการวางใจ แม้อยู่ผู้เดียวในห้องก็อาจว่าวุ่นใจได้ หากไม่รู้เท่าทันความคิดหรือปักจิตอยู่กับเสียงรบกวน แต่หากมีสติรู้เท่าทันสิ่งที่มากระทบและอารมณ์ที่ผุดขึ้น แม้ทำงานกับผู้คนก็ยังสามารถรักษาใจให้สงบได้

การทำงานสามารถเป็นเครื่องฝึกฝนจิตใจได้เป็นอย่างดี นอกจากการฝึกสติหรือดูใจของตนระหว่างทำงานได้ งานยังช่วยเสริมสร้างมโนธรรมให้เข้มแข็งได้ หากวางใจอย่างถูกต้อง เช่น เมื่อทำงานก็นึกถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับส่วนรวม ไม่มีว่าคิดว่า“ทำแล้วฉันจะได้อะไร ?” การคิดถึงผู้อื่นอยู่เสมอทำให้อุปสรรคและความเหนื่อยยากที่เกิดขึ้นกับเรากลายเป็นเรื่องเล็กน้อย ดังนั้นจึงทำให้เรามีความทุกข์น้อยลงจากการงานและทำให้เราทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

ช่างก่ออิฐสามคนทำงานอยู่ใกล้กัน คนแรกทำอย่างเหนื่อยหน่าย ก่ออิฐได้ไม่กี่ก้อนก็พักแล้ว ปล่อยให้เวลาผ่านไปนานถึงเริ่มก่ออิฐใหม่ คนที่สองทำทางขยันกว่าคนแรก แต่ทำไปก็ดูนาฬิกาไป หนวดตาไม่ค่อยสดใส ส่วนคนที่สามนั้นทำงานอย่างกระฉับกระเฉง แม้เหงื่อจะท่วมตัว แต่ก็ไม่มีสีหน้า เข้มขื่น

เมื่อไปถามทั้งสามคนเขากำลังทำอะไรอยู่ คนแรกตอบว่า **“ผมกำลังก่ออิฐ”** คนที่สองตอบว่า **“ผมกำลังก่อกำแพง”** ส่วนคนที่สามตอบว่า **“ผมกำลังสร้างวัดครับ”**

ทั้งสามคนทำงานอย่างเดียวกัน แต่อาภัพกิริยาและความรู้สึกแตกต่างกัน สองคนแรกนั้นนอกจากเห็นว่างานของตนไม่ได้มีคุณค่ามากไปกว่าการก่ออิฐก่อกำแพงแล้ว ลึกๆก็คิดว่างานที่กำลังทำอยู่เป็นแค่อาชีพที่เลี้ยงปากเลี้ยงท้องของตนเท่านั้น ตรงข้ามกับคนที่สามซึ่งเห็นว่าตนกำลังทำสิ่งที่มีคุณค่าต่อศาสนา เขาไม่ได้คิดว่าตนกำลังประกอบอาชีพเท่านั้น แต่เป็นการทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม มีส่วนในการทำบุญมหากุศล เขาจึงทำด้วยความกระตือรือร้น ไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ทั้งๆ ที่อาจทำมากกว่าอีกสองคนด้วยซ้ำ

การคิดถึงประโยชน์ของผู้อื่น ทำให้ไม่มีที่ว่างให้อัตตาเข้ามาครอบงำใจเราได้ความอ่อนน้อมถ่อมตัว ไม่ถือตัวถือตน จึงเกิดขึ้นได้ง่าย มีเรื่องเล่าว่ามีคนพบเด็กหญิงอายุ ๑๒ ขวบนอนจมอยู่ริมถนน จึงพามาส่งโรงพยาบาล เด็กเป็นไข้สูงมาก หมอหนุ่มจึงเอายาแก้ปวดใส่ปากเด็ก แต่เด็กกลับปิดมือนมอจนซ่อนหลอดมือ หมอพยายามอีกครั้งเด็กก็ยังปิดอีก หมอหนุ่มโมโหมากเดินออกจากห้องไปเลยเพราะไม่เคยเจอใครทำเช่นนี้กับตัวมาก่อน

เมื่อหมอใหญ่รู้ก็มาหาเด็กที่ห้อง หมอใหญ่ลงมือป้อนยาด้วยตัวเอง แต่เด็กก็ยังขัดขึ้น ปิดมือหมอจนซ่อนหลอด ยาเปราะพัง หมอป้อนยาอีกครั้ง คราวนี้พูดปลอบว่า “กินยาหน่อย ไม่ขมหรอก” แต่เด็กก็ยังไม่ยอมให้ยา เข้าปาก ปิดอีกครั้งจนยากระเซ็นเลอะเสื้อผ้าของหมอ แต่หมอก็ไม่โกรธ พยายาม เป็นครั้งที่สาม คราวนี้นอกจากพูดเชิญชวนแล้วก็ยังยิ้มให้ด้วย เด็กปิดมือหมอ อีกครั้งแต่คราวนี้เบาลง

หมอป้อนยาเป็นครั้งที่สี่ นอกจากสบตาเด็กแล้วยังอำปากเชิญชวน ให้เด็กทำตาม ไม่ต่างจากแม่ที่พยายามป้อนข้าวใส่ปากลูกน้อย เมื่อซ่อน สัมผัสปาก เธอทำท่าจะปิดมือหมอ แต่แล้วก็ชะงักและยอมเปิดปาก เมื่อกินยา เสร็จเด็กก็หันตัวไปซุกกับหมอน รวากับเสียใจในสิ่งที่ได้ทำลงไป

หมอใหญ่ชนะใจเด็กสาวได้ก็เพราะเขาอดทนที่จะทำดีกับเธอ โดยไม่ โกรธเคืองเธอเลย หมอใหญ่มีประสบการณ์มากพอที่จะรู้ว่าเด็กสาวมีปัญหา เธออาจถูกข่มเหงรังแกจนไม่ยอมไวใจใคร และไม่ยอมที่จะรับความช่วยเหลือ จากใคร แต่หากหมอใหญ่คิดถึงแต่ตัวเอง ก็คงยอมไม่ได้ที่จะให้เด็กทำกิริยา อាកารอย่างนั้นกับเขา เขาคงนึกในใจไม่ต่างจากหมอคนแรกว่า “ถือดียังไง ถึงทำกับฉันแบบนี้ ฉันอุตส่าห์ปรารถนาดีกับแก” แต่ความคิดเช่นนั้นหาได้ อยู่ในจิตใจของเขาไม่ เพราะในใจของเขาคิดแต่เพียงว่า “ทำอย่างไรเด็กถึงจะ ยอมกินยาได้ ?” หมอไม่ได้คิดถึงตัวเองเลย สิ่งที่หมอใส่ใจคือตัวเด็กมากกว่า หมอสนใจว่าจะช่วยเด็กให้หายป่วยได้อย่างไร

ถ้าเราคิดถึงประโยชน์ของผู้อื่นเป็นสำคัญ ก็จะมีเรื่องมากระทบอึดตาได้ยากเพราะเมตตากรุณาเข้ามาแทนที่อึดตา เราจะทุกข์เพราะถ้อยคำหรือการกระทำของผู้อื่นน้อยลงเมื่อถูกตำหนิ แทนที่จะตกอยู่ในร่องความคิดว่า “ทำไมถึงมาว่าฉัน ?” หรือ “ถือตัวอย่างไรถึงมาพูดกับฉันอย่างนี้?” เรากลับสนใจว่า “ทำไมเขาถึงพูดอย่างนั้น?” สำหรับคนที่ใฝ่รู้ใฝ่ความจริง สิ่งที่เขาสนใจก็คือ “ที่เขาพูดนั้นจริงไหม?” คนเราถ้าเอาเมตตากรุณาหรือปัญญานำหน้า ไม่ว่าจะอะไรมากระทบ ก็ไม่กระทบถึงใจ แต่ถ้าเอาอึดตานำหน้า อึดตาก็จะถูกกระทบไม่หยุดหย่อน เพราะไม่ว่าคิด พูด ฟัง หรือทำ ก็มีแต่ “ตัวฉัน” โดดเด่นเป็นประธานอยู่เสมอ

ชาวบ้านคนหนึ่งเป็นโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง มารักษาที่โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง วันหนึ่งหมอที่ตรวจร่างกายประจำไม่อยู่ มีหมอด้านสูติหรือเวชมาตรวจแทน เมื่อตรวจเสร็จ หมอก็กเขียนใบสั่งยา โดยเพิ่มจากเดิม ๑ เม็ดเป็น ๒ เม็ด คนไข้สงสัยจึงถามหมอว่า “หมอ แล้วมันจะดื้อยาไหม ?” ทันทีที่ได้ยิน หมอก็กทำเสียงแข็งใส่คนไข้ว่า “แล้วลุงเป็นหมอหรือเปล่า ถ้าอย่างนั้นลุงมาเป็นหมอเองไหม ? ” ว่าแล้วก็ไล่คนไข้ออกจากห้องตรวจ

เมื่อได้ยินคนไข้ทัก อะไรทำให้หมอโกรธหากไม่ใช่เพราะฤทธิ์เดชของอึดตาที่รู้สึกถูกรบกวนจากคำทักท้วง แต่หากหมอดูนั้นไม่มีสติเท่าทันอึดตาก็จะไม่ฉุนเฉียวอย่างนั้นแทนที่จะเคืองใจว่า “พูดกับฉันอย่างนี้ได้อย่างไร ? ดูถูกฉันหรือไง?” ก็จะมองอีกมุมหนึ่งว่า “อะไรทำให้เขาพูดอย่างนั้น?” และหากหมอคิดถึงประโยชน์ของคนไข้ ก็จะมีสติไม่ยากว่าคนไข้กำลังวิตกกังวล แทนที่จะโกรธ ก็จะอธิบายให้คนไข้หายวิตกกังวล หาไม่ก็อาจลดยาลงหากรู้ว่าตัวเองผิดพลาดไป

ผู้ที่นึกถึงคนอื่นอยู่เสมอ เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น เขาจะคิดถึงคนที่เดือดร้อนก่อนที่จะนึกถึงตัวเอง อะไรที่จะช่วยคลายความเดือดร้อนของผู้นั้นได้ เขาก็พร้อมที่จะทำ รวมทั้งเอ่ยปากขอโทษโดยไม่สนใจว่าจะเกิดผลต่อตนเองอย่างไร อย่างน้อยคำขอโทษก็ช่วยเยี่ยวยาจิตใจของผู้นั้นได้บ้าง หมอผ่าตัดคนหนึ่งทำงานผิดพลาดทำให้เด็กเสียชีวิต หมอผู้หนึ่งในขณะนั้นเสียใจมาก เมื่อออกจากห้องผ่าตัดเขาเดินไปหาแม่เด็กและขอโทษเธอในเวลาต่อมาแม่ของเด็กได้พ้องหมอบทักขณะ ยกเว้นคนเดียวคือหมอผู้นั้น หมอผู้นั้นไม่เข้าใจว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น แต่เมื่อทนายของหมอบทักแม่เด็กก็ได้คำตอบว่า “เพราะเขาเป็นคนเดียวที่ใส่ใจ”

ทุกวันนี้คนส่วนใหญ่ไม่กล้าขอโทษเมื่อทำผิดพลาดเพราะกลัวว่าจะก่อผลเสียหายแก่ตนตามมา เช่น เป็นหลักฐานให้แก่ฝ่ายโจทก์ในการฟ้องเรียกค่าเสียหาย แต่การทำด้วยเจตนาที่เห็นแก่ตัวเช่นนี้บ่อยครั้งกลับกระตุ้นให้อีกฝ่ายเกิดโทสะและทำทุกอย่างเพื่อเอาชนะหรือแก้แค้น ไซ้หรือไม่ว่า อนาคตของฝ่ายหนึ่งย่อมปลูกเร้าอนาคตของอีกฝ่ายเสมอในทางตรงข้ามการกระทำด้วยเจตนาที่ปรารถนาดีย่อมบันดาลใจให้อีกฝ่ายอยากทำดีด้วย มโนธรรมของฝ่ายหนึ่งย่อมดึงดูดมโนธรรมของอีกฝ่ายให้แสดงตัวออกมาเสมอ

ท่านอาจารย์พุทธทาสย้ำเสมอว่า “การทำงานคือการปฏิบัติธรรม” ไม่ว่าจะทำอาชีพการงาน หรือทำกิจวัตรประจำวัน ก็สามารถเป็นโอกาสปฏิบัติธรรมหรือฝึกฝนจิตใจได้เสมอ เช่น ฝึกให้มีสติรู้ตัวอยู่เสมอ หรือลดละความเห็นแก่ตัว บ่มเพาะเมตตากรุณารวมทั้งเสริมสร้างมโนธรรมให้เข้มแข็ง อันจะนำไปสู่การปล่อยวางจากความยึดติดถือมั่นในตัวตน หากปล่อยวางสิ่งยึดติดได้มากและลึกเท่าใด โภริจิตซึ่งอยู่แกนกลางของใจก็จะอ่องงามและเปล่งประกายสุกสว่างมากเท่านั้น ทำให้ชีวิตปลอดโปร่งสงเย็นอย่างยิ่ง



" การจัดการความขัดแย้ง  
ระหว่างบุคคล "

" ความขัดแย้งมีหลายสาเหตุ  
สาเหตุประการที่หนึ่งมาจากความเห็นต่าง  
ความเห็นต่างเป็นแค่ความแตกต่างทางความคิด  
แต่ไม่จำเป็นต้องทำให้แตกแยก  
เราควรมองว่าความเห็นต่างก็มีข้อดี

เช่น ทำให้เรามีมุมมองที่หลากหลาย ถ้าเรามองว่า ความเห็นต่างมีประโยชน์  
เราก็จะไม่ทุกข์ แต่ที่เป็นทุกข์ก็เพราะมองว่าความเห็นต่างไม่ดี "

---

# การฟังอย่างลึกซึ้ง

พระไพศาล วิสาโล

---

แสดงธรรมแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข จิตอาสา จากเขตนครชัยบุรินทร์  
วัดป่าสุคะโต ๔ กันยายน ๒๕๕๗

**หลาย** คนอาจจะคิดว่า ฉันฟังมาตั้งแต่เล็กจะมาเรียนเรื่อง การฟังอีกทำไมแต่การฟังที่แท้จริงนั้นไม่ใช่การฟังด้วยหูเท่านั้น แต่ต้องฟัง ด้วยใจ การฟังอย่างลึกซึ้งคือ การฟังด้วยใจ และไม่ใส่ใจที่ยึดมั่นถือมั่น แต่เป็นใจที่มีสติ ใส่ใจกับผู้ฟังใส่ใจกับเรื่องราวที่ได้ยิน เราารู้อยู่แล้วว่า หัวใจนักปราชญ์นั้นมีอยู่ ๔ ประการคือ สุ-จิ-ปุ-ลิ ---สุคือสุตะหรือการฟัง เป็นบันไดขั้นแรกของการเรียนรู้ ซึ่งปัจจุบันก็รวมถึงการอ่านด้วยการฟัง ดีๆ จะเกิดการเรียนรู้ และการฟังอย่างใส่ใจไม่เพียงมีประโยชน์ตนเองเท่านั้น แต่เป็นประโยชน์ท่านด้วย เพราะการฟังจะช่วยเยียวยาผู้อื่นได้

### **การฟังเพื่อการเยียวยา**

ผู้ป่วยระยะสุดท้ายคนหนึ่งซึ่งจังหวัดเชียงใหม่เป็นมะเร็งปอดและ กำลังลามไปสู่ตับสมมุติว่าชื่อ แก้ว โรงพยาบาลที่เธอรักษาตัวอยู่มีโครงการ จิตอาสาโครงการนี้ได้ส่งจิตอาสาคนหนึ่งสมมุติว่าชื่อ แพรว ให้มาเยี่ยมเธอ มาเป็นเพื่อนรับฟัง มาวันแรกแพรวก็คุยใหญ่และเรื่องที่คุยส่วนใหญ่เป็นเรื่องส่วนตัวของแพรวทั้งนั้น แก้วซึ่งเป็นคนไข้ก็ตีมาก เวลาแพรวมาเยี่ยม และพูดมากๆ แก้วก็ตั้งใจฟัง บางครั้งแพรวพูดจาวกวน แก้วก็ช่วยจับประเด็น

ให้เธอ การเยี่ยมเป็นเช่นนี้อยู่นานนับเดือน วันหนึ่ง แพรวมาหาแก้ว สีหน้าดูดีมากเธอเล่าว่าเธอเคยมีปัญหาทางจิต และเคยไปพบจิตแพทย์ ก่อนที่จะมาเป็นจิตอาสา แต่อาการของเธอไม่ดีขึ้นเลยหมอบเอาแต่ให้ยา เธอไม่ชอบ ตอนหลังเธอจึงไม่ได้ไปหาหมอบ พอมีการเปิดรับจิตอาสา เธอก็เลยสมัครมาทำงานนี้ ล่าสุดเธอได้ไปหาจิตแพทย์อีก หมอบทักว่าเธอดูดีขึ้นเยอะ แล้วถามว่าเธอไปรักษาที่ไหนมา เธอก็บอกว่าเธอไม่ได้ไปรักษาที่ไหนเลย นอกจากมาเป็นจิตอาสาให้แก้ว เธอเชื่อว่าที่เธอมีอาการดีขึ้นก็เพราะแก้ว ช่วยรับฟังเรื่องราวของเธออยู่เสมอ จึงอยากขอบคุณแก้วมาก

การรับฟังนั้นเยียวยาผู้อื่นได้ ไม่เพียงเยียวยาทางใจเท่านั้น แต่ยังเยียวยาทางกายด้วยถ้าใจสบาย กายก็ดีขึ้น มีหญิงคนหนึ่งเป็นมะเร็งเต้านม เธอรักษาตัวเองตามมาตรฐานคือฉายแสงคีโมแต่ก็รู้สึกปวดมาก เธอบ่นกับหมอบว่าปวดมากแต่หมอบและพยาบาลสังเกตว่าเวลาเธอเดินเห็นก็ดูปกติดี วันหนึ่งพยาบาลจึงลากเก้าอี้มานั่งคุยกับคนไข้นานเป็นชั่วโมง ส่วนใหญ่คนไข้เป็นฝ่ายคุย พยาบาลฟังด้วยความใส่ใจ เรื่องที่เล่าส่วนใหญ่เป็นการตัดพ้อสามีและลูกที่ไม่สนใจเธอไม่มาเยี่ยมเลย เธอมีความโกรธไม่พอใจ น้อยใจ พยาบาลก็ฟังด้วยความใส่ใจไม่แทรก ไม่ขัด ไม่สอน การใส่ใจฟังของพยาบาลเป็นสิ่งที่คนไข้รู้สึกได้ เมื่อพูดจบเธอก็พูดขึ้นว่า “อืม หายปวดไปเยอะเลยนะ” แสดงว่าอาการปวดของเธอนั้นส่วนใหญ่เกิดจากความโกรธและความน้อยใจ เมื่อมีคนใส่ใจฟังโดยไม่ได้ชี้แนะอะไรเลย ก็ทำให้อาการดีขึ้น

ปัญหาที่เกิดกับคนจำนวนไม่น้อยทุกวันนี้ก็คือ รู้สึกว่าไม่ค่อยมีคนฟังตนการฟังที่ว่าหมายถึงการฟังจริงๆ โดยไม่ต้องชี้แนะ ไม่ต้องสอน การฟังด้วยความใส่ใจนั้นสามารถเยียวยาผู้อื่นได้ แต่ส่วนใหญ่ผู้คนฟังโดยไม่ค่อยใส่ใจเท่าไร ถึงแม้เราจะได้ยินเสียงที่เขาพูดแต่จริงๆ แล้วเราอาจไม่ได้เข้าใจอะไรเลย มีคำพูดที่ว่า ได้ยินแต่ไม่ได้ฟัง ซึ่งเป็นปัญหามากความขัดแย้งเกิดขึ้นเป็นเพราะเราไม่ได้ฟังกันอย่างจริงจัง และเมื่อไม่ฟังก็ทำให้ปัญหาลุกลามมากขึ้น

นพ.วิธาน ฐานะวุฒม์ เคยเล่าว่า ระหว่างที่เป็นวิทยากรได้พบว่า หมอพินกับผู้ช่วยคนหนึ่งมีความขัดแย้งกัน จึงชวนมาพูดคุยปรับความเข้าใจกันโดยมีกติกาว่าให้แต่ละคนผลัดกันพูดว่า ตนไม่พอใจอีกฝ่ายด้วยเรื่องอะไร แต่ละคนมีเวลาพูด ๕ นาที ขณะที่ฝ่ายหนึ่งพูดอีกฝ่ายหนึ่งฟังอย่างเดียว ห้ามซัก เมื่อผู้พูด พูดจนครบ ๕ นาทีแล้ว ให้ฝ่ายที่เป็นผู้ฟังสรุปสิ่งที่ได้ยิน หากเจ้าของเรื่องฟังแล้วเห็นว่าการสรุปนั้นตรงกับสิ่งที่ตนพูดก็พยักหน้า แล้วสลับบทบาท ให้อีกฝ่ายพูด ตนเป็นฝ่ายฟัง

เบื้องต้น ผู้ช่วยทันตแพทย์เป็นผู้พูดก่อน เขาเล่าว่าเขาไม่พอใจทันตแพทย์อย่างไรบ้าง เมื่อฟังจบทันตแพทย์ก็สรุปว่าตนได้ยินผู้ช่วยพูดว่าอะไร ไม่พอใจเธอเรื่องอะไรเธอสรุปได้ถูกต้อง ผู้ช่วยจึงพยักหน้า จากนั้นทันตแพทย์ก็เป็นฝ่ายพูดบ้าง ส่วนผู้ช่วยเป็นฝ่ายรับฟัง ทันตแพทย์เล่าว่าตนไม่พอใจผู้ช่วยอย่างไร เมื่อครบ ๕ นาที ผู้ช่วย ก็สรุปว่าตนได้ยินทันตแพทย์พูดว่าอะไร ปรากฏว่าสรุปไม่ตรง ทันตแพทย์ส่ายหน้า เธอจึงเล่าซ้ำครั้งที่สอง ผู้ช่วย ก็ยังสรุปไม่ถูกทันตแพทย์จึงต้องพูดอีกครั้ง คราวนี้ผู้ช่วยตั้งใจฟังมากขึ้น เมื่อทันตแพทย์พูดจบ เขาก็สรุปเป็นครั้งที่สาม คราวนี้เขาสรุปได้ถูกต้อง จากนั้นก็เป็นกระบวนการของการแบ่งปันความรู้สึก

ทันตแพทย์บอกว่า หลังจากที่เธอฟังผู้ช่วย เล่า เธอเข้าใจเขามากขึ้นและยอมรับว่าหากตนเป็นผู้ช่วย ก็คงไม่พอใจทันตแพทย์เช่นเดียวกัน จากนั้นผู้ช่วย ก็เป็นฝ่ายแบ่งปันความรู้สึกบ้าง หมอวิธานถามผู้ช่วย ว่า ทำไมสองครั้งแรกจึงจับใจความไม่ได้ว่าทันตแพทย์พูดอะไร ผู้ช่วย บอกว่าเมื่อได้ยินทันตแพทย์พูดใจเขามีแต่ความคิดที่จะเถียงจะแย้งจึงฟังไม่เต็มที่ สุดท้ายจึงสรุปใจความไม่ได้ว่าทันตแพทย์พูดอะไรนี้เรียกว่า ได้ยินแต่ไม่ได้ฟัง เพราะใจไม่ว่างใจคอยแต่จะเถียง แต่พอครั้งที่สามไม่เถียงแล้ว ตั้งใจฟังอย่างเดียว ความเข้าใจจึงเริ่มเกิดขึ้น ดังนั้นอุปสรรคสำคัญที่สุดในการฟังคือใจ ใจไม่ว่างพอที่จะรับฟังอย่างจริงจัง

การฟังที่ดีเราต้องวางเรื่องที่จะโต้แย้งไว้ก่อน ภาษาสมัยใหม่เรียกว่า“ห้อยแขวน” จะเถียงตรงไหนเรื่องอะไร ก็ควรวางหรือแขวนเอาไว้ก่อน การฟังไม่สมบูรณ์เพราะจิตไม่ว่าง และนี่คือคำตอบว่า ทำไมความขัดแย้งบ่อยครั้งจึงกลายเป็น “พูดไม่รู้เรื่อง” เพราะต่างฝ่ายต่างจับไม่ได้ว่าปัญหาของอีกฝ่ายคืออะไร เขาไม่พอใจเรื่องอะไร เพราะเหตุใด โดยเฉพาะหากความขัดแย้งนั้นยืดเยื้อยาวนาน ผู้คนก็จะยิ่งไม่ฟังกัน ความจริงแล้ว กติกาง่ายๆ ก็คือ ฝ่ายหนึ่งพูดแล้วให้อีกฝ่ายหนึ่งฟัง ยังไม่ต้องยกมือขอพูดนี้เป็นกระบวนการพื้นฐานของการไกล่เกลี่ยและระงับความขัดแย้งคือ ฟังว่าอีกฝ่ายกำลังทุกข์เรื่องอะไรต้องการอะไร

การฟังมีหลายระดับ นอกจากฟังว่าเขาพูดอะไรแล้ว บางครั้งเราอาจต้องฟังให้ลึกกว่านั้น มีคนเล่าประสบการณ์ในวงประชุมสรุปงานของมูลนิธิหนึ่ง ในวงประชุมนั้นมีกรรมการและจิตอาสาซึ่งเป็นผู้ใหญ่มากๆ จิตอาสาคนนี้เป็นผู้ที่หวังดีกับมูลนิธิมาก อยาก ให้ทำนั่นทำนี่ ในวงประชุมจึงมีการต่อว่าต่อขานทำไมกรรมการไม่ทำอย่างนั้นทำไมไม่ทำอย่างนี้ คนที่เล่าเรื่องก็ยกมือขึ้นเพื่อชี้แจงว่าทำไมมูลนิธิ จึงทำสิ่งเหล่านั้นไม่ได้ แต่จิตอาสาคนนั้นก็ยังไม่พอใจยังคงวิพากษ์วิจารณ์การทำงาน ตัวคนเล่านี้ก็ยกมือจะชี้แจงอีก พระภิกษุที่นั่งอยู่ในวงประชุมจึงตะมุตะมือเธอเป็นสัญญาณว่าให้หยุด ขอให้ฟังเฉยๆ เท่านั้น เมื่อจิตอาสาคนนั้นพูดจบ พระภิกษุนี้ก็พูดว่า ท่านรู้สึกขอบคุณผู้ใหญ่คนนี้มีจิตใจดี มีน้ำใจอยากจะช่วยเหลือมูลนิธิ พร้อมกันนี้ก็รับทราบความเสียใจที่ความหวังดีนั้นถูกเพิกเฉย ไม่ได้รับการตอบสนอง ท่านอยากให้ผู้ใหญ่คนนี้รับรู้ว่ามูลนิธิ รับทราบความรู้สึกนี้แล้ว และขอภัยที่ความหวังดี ความปรารถนาดีนั้นยังตอบสนองไม่ได้มูลนิธิ ยังทำสิ่งนั้นไม่ได้ พอพูดจบผู้ใหญ่คนนี้ก็สงบลง

เรื่องนี้ให้แง่คิดเป็นบทเรียนว่า สิ่งที่ใหญ่ของคนนั้นต้องการ ไม่ใช่ คำชี้แจงไม่ใช่เหตุผล แต่เป็นความต้องการที่จะให้มูลนิธิ ได้รับรู้ความรู้สึกของตน รับรู้ความหวังดีของตนและความผิดหวังที่ตน ไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นตัวอย่างที่ดีว่าเวลาเราฟังเราไม่ควรฟังแต่เพียงถ้อยคำเท่านั้น แต่ควรรับฟังความรู้สึกของเขาซึ่งไม่ได้ปรากฏออกมาเป็นถ้อยคำด้วย ไม่ควรฟังเพียงแค่เขาพูดอะไรเท่านั้น แต่ควรฟังว่าเขารู้สึกอย่างไรด้วย คนที่เก่งเรื่องการคิด ใช้สมอง จะพบว่าทักษะแบบนี้เป็นเรื่องยากมาก จับได้แต่ความคิด แต่สัมผัสความรู้สึกไม่ได้ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการศึกษาของเราทำให้เราฉลาดแต่ในการวิเคราะห์ความคิด แต่ไม่รู้ทันความรู้สึกของผู้คน นี่เป็นการใช้สมองคนละส่วนทีเดียว

### **ฟังด้วยสมองและหัวใจ**

เราใช้สมองในการรับรู้เหตุผล แต่เราใช้หัวใจในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นการฟังที่ดีเราต้องใช้ทั้งสมองและหัวใจ เมื่อใช้สมองเราจะได้ยินความคิด แล้วเราก็ใช้เหตุผลเพื่อตัดสินว่าผิดหรือถูก หรือเพื่อโต้แย้งกัน แต่ถ้าเราใช้หัวใจ เราจะรับรู้ความรู้สึก รู้ว่าเขากำลังมีความทุกข์ สิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาในใจเราก็คือ ความเห็นใจ ความเมตตา กรุณา ถ้าใช้เพียงความคิดก็จะมีแต่เหตุผล นำไปสู่การตอบโต้ อาตมาคิดว่า การฟังต้องอาศัยทั้งสมองและหัวใจ จึงจะทำให้เกิดความเข้าใจได้อย่างครบถ้วน

นพ.ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์ พูดไว้อย่างน่าสนใจว่า “เวลาสามี ภรรยาทะเลาะกันอย่าใช้เหตุผลเป็นอันขาด ให้ใช้อารมณ์ วางเหตุผลลงให้ได้ปล่อยให้อารมณ์ลอยขึ้นมาอารมณ์รักที่เคยมีต่อกันในอดีตจะเข้ามาแก้ปัญหาก็เอง” ทำไมจึงไม่ควรใช้เหตุผลเพราะเมื่อเราใช้เหตุผลเราจะเอาแต่ยืนยันความถูกต้องของตนว่าฉันถูกแต่เธอผิดเราใช้เหตุผลเพื่อปกป้องตนเองและกล่าวหาผู้อื่น เอาถูกเอาผิดกันแต่เมื่อเราใช้อารมณ์บ้างเราจะรับรู้ถึงความทุกข์ของเขา และจะเกิดความรักความเมตตา การใช้อารมณ์ที่หมอประเสริฐพูดถึง คือการใช้ความเมตตา ความปรารถนาดีที่มีต่อกัน อารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นตัวเชื่อมประสานให้หันมาคืนดีสนิทสนมกัน แต่การใช้เหตุผลมักจะนำไปสู่การเอาถูกเอาผิด และก่อให้เกิดการแบ่งเขา-แบ่งเรา

การใช้หัวใจจะเชื่อมประสานกัน อาตมาคิดว่าเป็นศิลปะที่เดียว ทำอย่างไรเราจะไม่ใช่เพียงสมองในการฟัง แต่ใช้หัวใจด้วย จะทำเช่นนั้นได้ ต่อเมื่อเราไวต่อความรู้สึกของเราก่อน คนสมัยนี้ใช้สมองมากจนไม่สามารถรับรู้ หรือรู้จักความรู้สึกของตน ถ้าถามว่าตอนนี้รู้สึกอย่างไร หลายคนตอบไม่ได้ว่ารู้สึกอย่างไร

นักจิตวิทยาชาวอเมริกันคนหนึ่ง กล่าวว่าคนในยุคปัจจุบันนี้จำนวนมากไม่สามารถบอกได้ว่าขณะนี้ตนเองกำลังรู้สึกอะไร เรียกชื่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจของตนไม่ถูก ไม่รู้ว่านี่คือความเหงา ความเบื่อ ความทุกข์ ความโกรธ ทั้งนี้เพราะเห็นห่างจากตัวเองและใช้ความคิดมากเกินไป ไม่ค่อยได้กลับมาดูที่หัวใจตนเอง หากรู้ทันตัวเองได้ฝึกลบๆ ก็จักรู้ว่าความรู้สึกแบบนี้เรียกว่าอะไร อึดอัด เสียดแทง บีบคั้นร้อน เราเคยสังเกตความแตกต่างของความรู้สึกบ้างไหม คนปัจจุบันนี้ไม่ค่อยรู้ เป็นเพราะเราใช้เหตุผล ใช้ความคิดมากแทบจะตลอดเวลาจนไม่รู้จักความรู้สึกของตนเองเมื่อไม่รับรู้ความรู้สึกของตนเองจึงรับรู้ความรู้สึกผ่านสีหน้าท่าทางของผู้อื่นไม่ได้ซึ่งเป็นอุปสรรคในการทำความเข้าใจผู้อื่นอย่างถ่องแท้

ความเข้าใจนั้นมี ๒ ระดับ คือ ความเข้าใจในระดับเหตุผล และ ความเข้าใจในระดับอารมณ์ความรู้สึก

การจะเข้าใจว่าเขาพูดอะไร เขามีปัญหาอะไร ต้องอาศัยสมอง เพื่อการคิดวิเคราะห์แต่การจะเข้าใจว่าเขารู้สึกอะไร ต้องอาศัยความรู้สึก ร่วมหรือความเห็นอกเห็นใจซึ่งสำคัญมากในการเยียวยาและการทำงาน กับผู้คน หากขาดสิ่งนี้มนุษย์จะทำร้ายกันได้ง่ายมาก

ฆาตกรต่อเนื่องส่วนใหญ่รู้ว่าการฆ่าไม่ดี ไม่ถูกต้อง แต่ก็สามารถ ฆ่าคนโดยไม่รู้สึกรู้สาต่อเหยื่อ เราเคยตั้งสมมติฐานว่าคนเหล่านี้ไม่รู้ผิดชอบ ชั่วดี แต่จริงๆแล้วเขารู้ คนเหล่านี้ฉลาด แต่มีความผิดปกติบางอย่าง ไม่รู้ว่าเป็นเพราะมียื่นผิดปกติหรือได้รับการเลี้ยงดูที่ไม่ถูกต้อง หรือมีประสบการณ์ ที่เลวร้ายในอดีตแต่อาจคิดว่าการเลี้ยงดูมีส่วนอย่างมาก คนเหล่านี้ ในอดีตคงกดความรู้สึกเอาไว้อาจเป็นเพราะเคยมีความเจ็บปวดทางจิตใจ อย่างรุนแรง เช่น เห็นพ่อถูกฆ่าเห็นแม่ถูกทำร้าย เกิดความรู้สึกเศร้าหรือ หวาดผวาอย่างหนักจนรู้สึกว่าการฆ่าความรู้สึกแบบนี้ต่อไปไม่ไหวแล้ว จึงต้อง พยายามกดความรู้สึกเอาไว้ จนกลายเป็นคนไร้ความรู้สึก จิตใจคนเรา มีกลไกปกป้องตนเอง เช่น หิน หรือซ่อนความรู้สึกบางอย่างเพื่อให้ชีวิต ดำเนินต่อไปได้ คนที่เคยอยู่ในสงคราม เห็นคนตายมาเยอะขณะเดียวกัน หูก็ได้ยินเสียงปืนเสียงระเบิดดังระงมตลอดเวลา ความกลัวท่วมทับัน ถึงจุดหนึ่งเมื่อทนไม่ไหวการรับรู้ก็ดับไปเลย อาจเป็นลมหรือช็อค ทั้งนี้ เพื่อชดเชย ปัดสวิตช์ ไม่อย่างนั้นก็คงจะเป็นบ้าหรืออยู่ต่อไปไม่ไหว คนที่เป็นฆาตกรต่อเนื่องคงจะปิดสวิตช์บางส่วน ทำให้ไม่มีความรู้สึกใน บางเรื่อง โดยเฉพาะความทุกข์ของผู้คน ซึ่งน่ากลัวมาก เพราะทำให้ขาดความ เห็นอกเห็นใจหรือเป็นคนแข็งกระด้างถึงกับโหดร้าย แต่อย่างไรก็ตามคนเรา มีความรู้สึกมากเกินไปก็ไม่ดี จำเป็นต้องมีอุเบกขาบ้าง

## การถามและการฟัง

การฟังจะได้ผลดีบางครั้งต้องมีการถามด้วยเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ผู้หญิงคนหนึ่งเล่าว่า ตนเองทำงานสำนักงาน ส่วนสามีทำสวนซึ่งอยู่หลังบ้าน แทบทุกเย็นสามีจะโทรศัพท์มาถามเธอแทบทุกเย็นว่าจะกลับบ้านกี่โมงตอนนี้อยู่ที่ไหนแล้ว ฯลฯ เธอรู้สึกรำคาญมาก รู้สึกว่าเธอไม่ไว้วางใจเธอเลยพอเป็นอย่างนี้บ่อยๆ เพียงแค่เห็นเบอร์ของสามีโชว์ที่หน้าจอโทรศัพท์เธอก็หัวเสียทันที บางครั้งก็ถึงกับตวาดใส่เขา แต่เขาก็ไม่โกรธเธอสิ่งหนึ่งที่เขาขอร้องเธอคือ ขอให้มากินข้าวบ้านทุกเย็น ไม่ว่าเธอจะกลับบ้านดึกตื่นแคไหนเขาก็จะทำกับข้าวรอ แม่เธอจะบอกให้เขากินข้าวไปก่อน เขาก็ไม่ยอม จะกินข้าวกับเธอให้ได้ เธอจึงรู้สึกอึดอัดใจเพราะบางครั้งเธออยากไปกินอาหารเย็นกับเพื่อนๆ แต่ก็ต้องงดเพื่อกลับมากินข้าวที่บ้าน

ถ้าเราเจอแบบนี้เราจะรำคาญไหม เวลาภรรยาไปไหนก็ไม่ค่อยมีความสุขต้องรีบกลับบ้าน เพราะไม่อยากให้สามีรอ แต่แม่จะกลับมากินข้าวด้วยกันก็หน้าบึ้งหน้าอ แต่ครั้งจะไปเที่ยวก็ไม่เป็นสุข เกิดความมึนตึ๊งกับสามี รู้สึกหมดอิสระวันหนึ่งหงุดหงิดมากจึงเล่าให้เพื่อนฟัง เพื่อนจึงถามว่า “แล้วเธอเคยถามเขาใหม่ว่าทำไมเขาจึงต้องโทรมาทุกๆ วัน” หญิงคนนั้นจึงได้ฉุกคิดขึ้นมา เพื่อนยังแนะนำต่อว่าหากจะถามก็ให้ถามดีๆ และเวลาสามีพูดก็ให้ฟังอย่างตั้งใจ อย่าเพิ่งโมโหจนเฉียว

เย็นวันนั้นเธอจึงรีบกลับบ้านและคุยกับสามีตามที่เพื่อนแนะนำ เธออธิบายว่า เขารู้สึกเป็นห่วงเธอ เพราะทางเข้าบ้านเป็นทางเปลี่ยว ถ้ารู้ว่าเธอกลับเวลาไหนจะได้คอยดูแล อีกเหตุผลหนึ่งก็คือทุกวันนี้แทบทั้งวันเธอกับเขาแทบไม่ค่อยได้อยู่ด้วยกันเลย เธอต้องออกไปทำงานแต่เช้า ส่วนเขาก็ต้องเข้าสวน ดังนั้นจึงอยากจะทำกับข้าวด้วยกันกับเธอ จะได้มีเวลาอยู่ด้วยกันบ้าง เหตุผลของเขาทั้งหมดก็คือความรักนั่นเอง เมื่อภรรยาได้ฟังอย่างนั้นก็เข้าใจสามี และเกิดความซาบซึ้งใจ ความหงุดหงิดรำคาญก็หายไป

บ่อยครั้งการฟังเพื่อความเข้าใจจะเกิดได้ก็ต้องมีการซักการถาม ไม่ด่วนสรุปหมอคคนหนึ่งแล้วว่าเคยมีเด็กป่วยหนัก มารักษาตัวที่โรงพยาบาล พ่อเป็นคนพามาหมอสั่งพ่อว่า หมอจะตรวจตอนเช้าทุกวัน เวลาหมอตรวจขอให้พ่ออยู่ด้วย จะได้ซักถามอาการและให้คำแนะนำว่าพ่อควรทำอะไรบ้าง หมอออกตรวจเวลาเช้าทุกวันจนกระทั่งราวๆ วันที่ ๕ พ่อของเด็กไม่อยู่ หมอก็ไม่พอใจ รู้สึกว่าพ่อของเด็กไม่ห่วงลูกไม่รับผิดชอบเลย เข้าวันรุ่งขึ้น หมอขึ้นมาตรวจ พ่อของเด็กคนนี้ก็ไม่มีอยู่อีก หมอก็โกรธมาก สั่งพยาบาลว่าวันรุ่งขึ้นต้องให้พ่อเด็กอยู่ให้ได้ วันต่อมาหมอออกตรวจก็ได้เจอพ่อของเด็ก ทันทีที่เห็นหน้าหมอก็ตำหนิพ่อเด็กว่า “คุณหายไปไหนมา ทำไมคุณไม่ห่วงลูกเลย” พ่อของเด็กยกมือไหว้ปะหลกๆ “ผมขอโทษจริงๆ ครับคุณหมอ ตอนเช้าผมต้องไปวัดเพื่อรอกินข้าววัด เพราะข้าวที่ผมเอามาหมดแล้ว ผมต้องรอพระฉันเสร็จก่อน แล้วต้องล้างถ้วยล้างชามให้เสร็จ จึงจะมาที่โรงพยาบาลได้” เมื่อหมอได้ฟังอย่างนั้นก็ยิ่ง พ่อของเด็กยากจนมาก ไม่มีแม่แต่ข้าวที่จะกิน แต่หมอก็ตำเขาไปเรียบร้อยแล้ว โดยที่ยังไม่ได้ถามเลย หากถามเสียก่อนก็จะพบความจริง ไม่ด่วนสรุปจากสิ่งที่เห็นเท่านั้น

หมออีกคนหนึ่ง เป็นหมอที่ดีมาก เขาตั้งปณิธานกับตัวเองว่าจะตรวจคนไข้ นอกให้เสร็จทุกคนแม้ว่าจะเลยเวลาพักเที่ยงไปแล้วก็ตาม เพราะคนไข้ส่วนใหญ่มาจากต่างจังหวัด เขาพยายามตรวจให้หมดเพราะถ้ามีคนไข้ค้างอยู่จนบ่ายก็อาจจะไม่มีรถกลับบ้าน บางวันก็ตรวจล่วงเลยไปจนบ่าย วันหนึ่งคนไข้เยอะมาก หมอก็ตรวจๆจนเลยเวลาไปถึงบ่าย รู้สึกเหนื่อยมาก ข้าวกลางวันก็ยังไม่ได้อีกิน พอออกมาจากห้องตรวจก็เจอลุงคนหนึ่งกำลังนั่งรอหน้าห้อง เพิ่งทำบัตรเสร็จ หมอจึงดูว่า “ลุง ทำไมมาเอापานนี้ ไม่รู้หรือว่าเวลาตรวจคือช่วงเช้า นี่ผมยังไม่ได้อีกินข้าวกลางวันเลย” ลุงตอบว่า “ขอโทษครับคุณหมอ ผมออกมาจากบ้านแต่เช้ามีดเลย แต่บ้านผมไกลมาก ผมเพิ่งมาถึงนี้แหละ ข้าวเช้าผมยังไม่ได้อีกินเลย” หมอหน้าเสียไปทันที เพราะต่อว่าเขาไปเรียบร้อยแล้ว

## การฟังร่างกาย

มีการฟังอีกแบบหนึ่งคือการฟังร่างกายของเรา ของเราส่งเสียงให้เราได้รับบ่อยๆ โดยเฉพาะเมื่อเรามีความทุกข์ ร่างกายจะอุทธรณ์ เมื่อเราทำงานหนักเราจึงควรฟังเสียงร้องของกายบ้างว่าเขากำลังเป็นทุกข์มากน้อยเพียงใด หลายคนไม่ฟัง มีวุ่นเพลินกับงาน หมกมุ่นอยู่กับงาน หรือหลงลืมกายเพราะความสนุกสนานร่างกายพยายามส่งสัญญาณบอกเป็นระยะๆ แต่เราไม่ฟัง พอรู้ตัวอีกทีก็อาจป่วยหนักแล้ว นั่นแสดงว่าเราไม่มีสติถ้าเรามีสติ อยู่กับปัจจุบัน เราจะรับรู้กายได้ดีขึ้น

เมื่อ ๒ - ๓ ปีก่อน มีหนุ่มเกาหลีนคนหนึ่งติดเกมส์ออนไลน์มาก จนไม่เป็นอันทำงาน จึงถูกไล่ออกจากงาน แทนที่เขาจะเสียใจ กลับดีใจ เพราะจะได้เล่นเกมให้เต็มที่เขาเล่นเกมต่อเนื่อง ๓๖ ชั่วโมงโดยไม่ได้พัก สุดท้ายก็หัวใจวายเสียชีวิตคาเครื่องคอมพิวเตอร์นี่เป็นเพราะไม่ฟังเสียงของร่างกายส่งเสียงร้อง แต่ใจอยู่กับเกมส์ ไม่ฟัง ไม่ได้ยินเพราะกำลังหลงเพลินกับความสนุก ในที่สุดกายทนไม่ไหวก็ขาดใจตาย นี่เป็นอุทธรณ์ว่าเราควรหัดฟังเสียงร่างกายของเราด้วยจะได้รู้ว่าเมื่อไรควรพัก จึงจะทำงานได้ต่อเนื่อง

## การฟังจิตใจตนเอง

การฟังอีกอย่างคือฟังเสียงจากใจเรา เวลาเราทุกข์ รู้สึกพร่อง รู้สึกขาดอะไรบางอย่าง ใจของเราจะส่งเสียงร้อง โหยหา แต่คนส่วนใหญ่จะเลย ไม่ใส่ใจก่อนหน้านี้อาตมาได้เล่าถึงกษัตริย์เอารังเข็บ และประธานาธิบดี มาร์กอส ที่ร่ำรวยแต่ในใจก็ยังรู้สึกว่างเปล่า ในส่วนลึกของใจเราบางครั้งมีเสียงร่ำร้อง แต่พวกเราไม่ค่อยรับฟัง นั่นคือเสียงโหยหาความสงบเย็น ในจิตใจ ที่เราเลยเสียงนั้นเพราะเราแคร์เสียงของสังคมมากกว่า เรามักจะใส่ใจกับคำชื่นชมสรรเสริญของสังคมมากกว่าฟังเสียงในใจเรา ไม่ใช่เราไม่รู้ที่เราต้องการอะไร แต่เราไม่ยอมฟังใจของตนต่างหาก

นักศึกษาหลายคนเรียนจบโดยไม่รู้ว่าจะตัวเองชอบอะไร สนใจอะไร ต้องการอะไร เขาได้ยินแต่เสียงของพ่อแม่ ได้ยินแต่เสียงเพื่อน เสียงสังคม จนกลบเสียงในใจตัวเอง บางทีเราต้องฝึกกลูกลานของเราให้รู้จักฟังเสียงของใจตน ขณะเดียวกันก็ควรรู้เท่าทันความคิดและอารมณ์ที่เกิดขึ้นในใจตนด้วย ถ้าเราฟังดี ๆ ฟังเป็นเราจะไม่ถลำจมอยู่ในความคิดและอารมณ์ ดังคำว่า “เป็นผู้ดู ผู้เห็น” ถ้าเราฟังอย่างมีสติเราจะไม่ถลำเข้าไปในความคิด ไม่หลงเชื่อง่ายๆ รู้จักหักท้วงความคิดที่เกิดขึ้น

หลวงพ่อบอกเล่าว่า เมื่อ ๒๐ กว่าปีก่อน มีชายคนหนึ่งพาน้องชายมาปฏิบัติธรรมที่ท่ามะไฟหวาน น้องชายเพิ่งบวช สีหน้าไม่ค่อยมีความสุขเท่าไรนักผ่านไปเพียงไม่กี่วันเขาก็เข้ามากราบหลวงพ่อบอกโดยให้เหตุผลว่า เขามาบวชเพราะพี่ชายขอร้อง เขาไม่ได้มาบวชเพื่อปฏิบัติ ตอนนี้ก็บวชแล้วตามที่รับปากกับพี่ชาย จึงอยากจะสึกเสียแต่หลวงพ่อบอกไม่ให้บอกให้เขาไปเดินจงกรมต่อเขาก็ไม่พอใจสักไม่นานเขาก็กลับมาใหม่ ขอสึกอีกหลวงพ่อก็บอกไม่ให้ ไล่กลับไปเขาหาไปสักพักก็กลับมาอีก รบเร้า อยากจะสึกให้ได้หลวงพ่อก็ถามว่า “อะไรทำให้คุณมาหาผม” เขาตอบว่า “ความคิดครับ” หลวงพ่อก็ถามว่า “มันคิดแล้วต้องทำตามความคิดทุกอย่างหรือ ถ้าคุณทำตามความคิดทุกอย่างไม่แยหรือ” จากนั้นหลวงพ่อก็ไล่ให้กลับไป ไม่ยอมให้สึก

เช้าตรู่วันรุ่งขึ้น พระรูปนี้พ่อบอกเห็นหลวงพ่อก็รีบเข้ามากราบท่านบอกว่าถ้าเมื่อวานนี้เขาสึก ตอนนี้เขาคงจะกลายเป็นฆาตรกรแล้ว เพราะเมื่อวานนี้เขาคิดตลอดเวลาว่าจะฆ่าคนอย่างไร จะเอาปืนมาจากที่ไหน จะหลบหนีอย่างไรการหักท้วงของหลวงพ่อก็ทำให้เขาได้สติขึ้นมา ไม่เชื่อความคิด

อาตมาคิดว่า การฟังเสียงภายในตน เราต้องฟังอย่างมีสติ ฟังอย่าง เป็นผู้สังเกตการณ์ ฟังอย่างเป็นผู้ดู ถ้าเราฟังแล้วเชื่อทั้งหมด ก็แย่ เหมือนกันต้องมีใจที่หนักแน่น ควรระลึกถึงหลักกาลามสูตรซึ่งมี ๑๐ ประการ แบ่งเป็นสามส่วน ส่วนแรกคือ อย่าเชื่อตามกระแสเช่น อย่าเชื่อเพราะเสียงเล่าลือ เพราะฟังตามกันมา หรือเพราะถือต่อๆ กันมา ส่วนที่สองคือ อย่าเชื่อเพียงเพราะมีอยู่ในคัมภีร์หรือเพราะเป็นครูของเรา ส่วนที่สามคืออย่าเชื่อ เพราะสิ่งนั้นเข้าได้กับความเห็นของเรา เพราะมีรูปลักษณะอาการที่น่าเชื่อถือ เพราะคำนี้ คำนั้นตามหลักตรรกะ หรือเพราะการอนุমান

หลักกาลามสูตรสอนว่า ไม่ว่าเราจะฟังครู หรืออ่านตำรา เราก็ต้องหนักแน่นแม้แต่ความคิดของเราเองก็อย่าเพิ่งเชื่อง่ายๆ ยกตัวอย่าง เช่น เรารวางกระเป๋าเงินหรือโทรศัพท์เอาไว้ รู่ๆ ก็หายไป เรารู้มาก่อนหน้านั้น มีคนงานเข้ามาในห้องของเราหลังจากนั้นก็พบว่ามันหายไป เจอแบบนี้ ก็ง่ายที่จะสรุปว่า คนงานเอากระเป๋าเงินหรือโทรศัพท์ของเราไป แต่ความจริง อาจไม่เป็นเช่นนั้นก็ได้ สุดท้ายเราอาจจะพบว่าจริงๆ แล้วมันตกอยู่หลังเตียง หรือลี้มไปว่าเราเก็บไว้ในลิ้นชัก

คราวหนึ่งอาตมาพบว่าแฟลชไดร์ฟอันหนึ่งหายไป ก่อนที่จะหายไปมีพระบางรูปมาเข้ามาในกุฏิ แปลว่าอะไร ? แต่อาตมาไม่ด่วนสรุปว่า พระรูปนี้เอาไปทั้งๆ ที่เหตุการณ์ชวนให้อนุมานเช่นนั้น อาตมาจึงพยายาม สอดส่องมองหาแฟลชไดร์ฟอันนั้น ในที่สุดก็พบว่ามันไปอยู่หลังตู้เก็บหนังสือ มันไปอยู่ตรงนั้นได้อย่างไร คำตอบก็คือหนูคาบเอาไป

เมื่อประสบเหตุการณ์บางอย่าง เรามักจะด่วนสรุปทันที ไซ้ใหม่ มีผู้หญิงคนหนึ่งชื่ออ้วน เข้าตรู่วันหนึ่งเธอกับเพื่อนเดินข้ามสะพานลอย แถววงเวียนใหญ่เดินได้สักพักเธอก็เห็นแบงค์พันตกอยู่บนพื้นสามใบ เธอจึงชี้ให้เพื่อนดูแล้วบอกว่า“ฉันว่ามันเป็นแบงค์ปลอม เพราะถ้าเป็นของจริงต้องมีคนหยิบไปแล้ว” แต่เพื่อนของเธอไม่เชื่อ เดินไปหยิบแบงค์พันทั้งสามใบ ปรากฏว่าเป็นของจริง อ้วนจึงจ๋อยไปเลย---ลากลอยต่อหน้าต่อตาของอ้วน อะไรทำให้อ้วนพลาดโอกาสนั้นเป็นเพราะเธอหลงเชื่อ ‘ตรรกะ’ ที่ว่า“ถ้าเป็นของจริง ต้องมีคนหยิบไปแล้ว” ตรรกะหรือเหตุผลนี้น่าฟังมาก แต่ก็อาจผิดพลาดได้ ดังนั้นพระพุทธเจ้าจึงตรัสว่าอย่าเชื่อเพียงเพราะตรรกะ หรือเหตุผลดูดี หรือเพราะรูปลักษณะอาการน่าเชื่อถือ

การฟังจึงสำคัญทั้งเสียงภายนอก เสียงภายใน การฟังเช่นนี้ แยกไม่ออกจากการมีสติ การรู้สึกตัว การอยู่กับปัจจุบัน ถ้าเรามีสติมีใจอยู่กับปัจจุบันเราจะเห็นสิ่งต่างๆ อีกมากมาย ซึ่งเราอาจไม่เคยได้รับรู้มาก่อน

เพื่อนอาตมาคนหนึ่งเป็นคนขยันทำงาน วันหนึ่งเขาเป็นไส้เลื่อน เมื่อผ่าตัดเสร็จต้องพักฟื้นที่บ้านนานเป็นอาทิตย์ ยังไปทำงานไม่ได้ บ่ายแก่ ๆ วันหนึ่งเขาออกมานั่งที่ระเบียงบ้าน ทอดอารมณ์สักพักก็ได้ยินเสียงนกร้อง เริ่มด้วยนกเขา จากนั้นก็มีนกอื่น ๆ ส่งเสียงร้องประสานกันไพเราะมาก เขาฟังแล้วเกิดความปลื้มปีติจนน้ำตาเริ่มออกมา แล้วก็จุกคิดได้ว่า เขาอยู่บ้านนี้มายี่สิบปีแล้วทำไมจึงเพิ่งได้ยินเสียงนกร้อง นกเพียงร้องวันนี้หรือเปล่า ไม่ใช่หรือ นกร้องมานานแล้วแต่ทำไมเขาจึงไม่ได้ยิน ? เพราะใจเขาไม่เคยว่างเลย เวลามานั่งที่ระเบียงเขาคิดแต่เรื่องงาน หรือไม่ก็คิดโน่นคิดนี่ ใจไม่เคยอยู่กับปัจจุบันเลย หากเราอยู่กับปัจจุบันเราจะพบว่าความสุขอยู่กับเราตลอดเวลาแต่พวกเราส่วนใหญ่ไม่ค่อยตระหนักเพราะใจไม่เคยอยู่กับปัจจุบัน คิดโน่นคิดนี่ตลอดเวลา จึงเหมือนแก้วที่มีน้ำเต็มจะเติมน้ำใหม่ก็ล้นออกหมด

มีเหตุการณ์หนึ่งน่าสนใจ เช้าวันจันทร์ที่สถานีรถไฟใต้ดินวอชิงตันดีซี สถานีนี้เป็นสถานีใหญ่มีคนใช้บริการเป็นพันเป็นหมื่นคน เช้าวันนั้นมีชายคนหนึ่งมาขึ้นสีไวโอลินเปิดหมวกคนส่วนใหญ่เดินผ่านชายคนนี้ไป เขาสีไวโอลินนานราว ๆ ๔๕ นาทีไม่มีใครสนใจแต่บางครั้งก็มีเด็กเล็กๆหยุดฟัง แต่ฟังไปได้สักพักเด็กก็จะถูกแม่ลากให้เดินต่อไปในเวลา ๔๕ นาทีนั้นมีคนหยุดฟังเขาเพียง ๗ คนเท่านั้นเขาได้เงินทั้งหมด ๓๒ ดอลลาร์ซึ่งไม่ได้มากมายอะไรนัก แต่เรื่องราวนี้เป็นข่าวดังไปทั่วโลกเพราะคนที่สีไวโอลินคนนั้นชื่อ โจชัว เบลล์ (Joshua Bell) เขาเป็นนักสีไวโอลินระดับโลก เฉพาะตัวไวโอลินก็ราคา ๔ ล้านดอลลาร์แล้วเพลงที่บรรเลงก็เป็นเพลงของบาค สองวันก่อนหน้านั้นเขาเพิ่งเปิดการแสดงสดที่บอสตัน ตัวราคาแพงมากและขายหมดในเวลาอันรวดเร็ว แต่การแสดงฟรีของเขากลับไม่มีใครสนใจ มีแต่เด็กเท่านั้นที่สนใจและรู้ว่าเพลงนี้ไพเราะ แต่ทำไมผู้ใหญ่จึงไม่สนใจ นั่นเป็นเพราะพวกเขาแม้แต่เร่งรีบเดินทางไปทำงาน

ใจนี้ถึงแต่รถไฟขบวนที่กำลังจะขึ้นหรือกังวลกับจุดหมายปลายทางข้างหน้า จึงไม่ได้ยินหรือไม่สนใจเสียงไวโอลินของโยฮัน ผลก็คือไม่รับรู้ถึงความไพเราะของเสียงดนตรีทั้งๆ ที่อยู่ตรงหน้า

บ่อยครั้งที่มีของดีอยู่ตรงหน้าแต่เรามองข้าม เพราะใจเราไปอยู่ตรงโน้นแล้วถ้าใจอยู่กับปัจจุบันเราจะได้เห็นหรือรับรู้สิ่งดีๆ มากมาย ธรรมะนั้นแสดงตัวตลอดเวลา ท่านอาจารย์พุทธทาสบอกว่า ก้อนหินและต้นไม้สอนธรรมตลอดเวลา เวลาใครมากราบท่าน ท่านก็จะไล่ให้เข้าไปในป่าไปฟังธรรมจากก้อนหินและต้นไม้ ธรรมชาติเหล่านี้สอนธรรมตลอดเวลา แต่สักก็คนที่ได้ยิน หลวงปู่มั่น บอกว่า“ธรรมะนั้นมีอยู่ทุกหย่อมหญ้า สำหรับผู้มีปัญญา” ถ้ามองเป็นก็เห็นธรรมจะทำเช่นนั้นได้ใจต้องว่าง ใจอยู่กับปัจจุบัน

เมื่อปีที่แล้ว (๒๕๕๖) ท่านดิช นัท ฮันห์ มอบลายพูกันแก่อาตมา ลายพูกันนั้นแปลเป็นไทยได้ว่า **“ปัจจุบันขณะเต็มไปด้วยความอัศจรรย์”** พวกเราเข้าใจประโยคนี้ใหม่ เสียงนกร้อง เสียงธรรม ความสงบ เหล่านี้คือสิ่งมหัศจรรย์ทั้งนั้นหากใจไม่อยู่กับปัจจุบันเราก็จะไม่เห็น ไม่ได้ยิน



" คำขอโทษหรือขอร้องเป็นเสมือนน้ำเย็น  
ที่พรมลงบนกองไฟในใจของผู้ที่สูญเสียหรือคับแค้นใจ  
เราอาจช่วยเขาไม่ได้มากนัก แต่อย่างหนึ่งที่ช่วยได้แน่ๆ  
คือคำขอโทษอย่างจริงใจของเรา  
และนั่นจะช่วยลดตัวตนของเราไม่ให้เกิดอหังการด้วย "

---

# เปิดปากและใจ แก้ไขความขัดแย้ง

พระไพศาล วิสาโล

---

มติชน กันยายน ๒๕๔๗

## ครึ่ง

หนึ่ง พระพุทธรูปองค์ได้เสด็จไปเยี่ยมพระอรุณูทระกับเพื่อนอีกสองรูป ซึ่งปลื้มตัวไปปฏิบัติในป่าที่ห่างไกล คำถามหนึ่งที่พระองค์ได้ถามพระอรุณูทระกับคณะก็คือ “ยังพร้อมเพรียงกัน ชื่นชมกัน ไม่วิวาทกัน เข้ากันได้เหมือนน้ำนมกับน้ำ มองกันด้วยนัยน์ตาที่เปี่ยมด้วยความรักอยู่หรือ?” ทั้งสามท่านตอบตรงกันว่า เป็นลาภของตนที่ได้อยู่ร่วมกับเพื่อนพรหมจรรย์อีกสองรูป ตลอดเวลาที่อยู่ด้วยกันได้มีเมตตาต่อกันทั้งทางกายกรรม วชิกรรม และมโนกรรม ความกลมเกลียวของทั้งสามท่านสรุปด้วยประโยคที่ว่า “กายของข้าพระองค์ต่างกันก็จริง แต่ว่าจิตดูเหมือนเป็นอันเดียวกัน”

ลองสมมติดูว่าหากพระพุทธรูปองค์เสด็จมาถามเราด้วยคำถามเดียวกันนี้ เราจะตอบอย่างไร เราจะตอบเช่นเดียวกับพระอรุณูทระกับคณะได้หรือไม่ว่า กับคนในครอบครัวก็ดีในที่ทำงานก็ดี หรือแม้แต่ในวัดก็ดี “กายของข้าพระองค์ต่างกันก็จริง แต่ว่าจิตดูเหมือนเป็นอันเดียวกัน” คงปฏิเสธได้ยากว่า ความกลมเกลียวอย่างนั้นดูจะเป็นอุดมคติที่ทำให้เป็นจริงได้ยาก เพียงแค่มีความสามัคคี เข้ากันได้ ไม่วิวาทกัน ก็พอใจแล้ว หลายคนพบว่าแม้เพียงเท่านั้นก็ทำได้ยาก เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นก็คือความขัดแย้งชนิดมองหน้ากันไม่ติด หรือถึงขั้นทะเลาะวิวาท จะเอาเรื่องเอาราวกัน

ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่ปฏิเสธไม่ได้ แม้กระทั่งพระอรหันต์ก็ยังมีความเห็นไม่ตรงกันเมื่อทำสังคายนาครั้งที่หนึ่ง ประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่าเราจะจัดการอย่างไรกับความขัดแย้งนั้นๆ ทำให้มันลูกกลมจนกลายเป็นการทะเลาะวิวาท หรือว่าทำให้มันเกิดประโยชน์สร้างสรรค์ อย่างเดียวกับที่เปลี่ยนคำตำหนิให้กลายเป็นการชื่นชมทรัพย์

ความขัดแย้งหนึ่งๆ สามารถพัฒนาไปได้หลายแบบ จะลูกกลมหรือบรรเทาเป็นโทษหรือเป็นคุณก็ได้ทั้งสองสถาน ขึ้นอยู่กับท่าทีของผู้เกี่ยวข้อง สำหรับผู้ที่ต้องการให้ความขัดแย้งบรรเทาเบาบางลงหรือเกิดคุณประโยชน์ท่าทีต่อไปนี้เป็นสิ่งจำเป็น

๑. *เปิดใจรับฟัง* เมื่อมีการกระทบกระทั่งเกิดขึ้น การเปิดใจรับฟังกลายเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ยากที่สุด ทั้งนี้เพราะใจคิดแต่จะตอบโต้หรือปกป้องตนเองดังนั้นเราจึงไม่สามารถเข้าใจได้ว่าเขามีเหตุผลอะไรถึงทำกับเราเช่นนั้น ขณะเดียวกันก็ไม่เข้าใจว่าเขาเดือดร้อนแค่ไหนจากการกระทำของเรา การฟังด้วยใจที่เปิดกว้างช่วยให้เราฟังได้ลึกซึ้ง ดังนั้นจึงเข้าใจผู้อื่นได้ดีขึ้นขณะเดียวกันก็ทำให้เราเห็นใจเขาได้มากขึ้น เวลาเกิดความขัดแย้งคู่กรณีดูเหมือนจะฟังอีกฝ่ายหนึ่ง แต่ในใจนั้นคอยโต้แย้งและแก้ตัวอยู่ตลอดเวลา จึงไม่รู้ว่่าอีกฝ่ายเขาคิด รู้สึก หรือมีเหตุผลอะไร

น.พ.วิธาน ฐานะวุฑฒิเล่าว่าหมอฟันกับผู้ช่วยคนหนึ่งเกิดความขัดแย้งกันจึงชวนทั้งสองมาคุยกัน โดยตั้งกติกาว่าเวลาคนหนึ่งพูดให้อีกฝ่ายฟังอย่างเดียวโดยไม่แทรก เมื่อพูดจบแล้วให้ผู้ที่ฟังสะท้อนกลับว่าได้ยินอีกฝ่ายพูดอย่างไรบ้าง ผู้ช่วยเป็นฝ่ายเริ่มก่อน หมอฟันฟังแล้วก็สะท้อนสิ่งที่ผู้ช่วยเล่าออกมาได้อย่างถูกต้อง แต่เมื่อถึงคราวที่หมอฟันเป็นฝ่ายพูดบ้าง ผู้ช่วยไม่สามารถสะท้อนกลับออกมาได้ถูกต้อง หมอฟันต้องพูดซ้ำเป็นครั้งที่สองและครั้งที่สาม ผู้ช่วยจึงสามารถเล่าได้ถูกต้องได้ยิน

หมอฟันพูดอะไรบ้าง ภายหลังจากผู้ช่วยดังกล่าวอธิบายว่าตอนที่ฟังหมอฟันพูดนั้น ในใจเขามีความคิดที่จะเถียงเข้ามาแทรกตลอดเวลาทำให้ไม่ได้ฟังอย่างแท้จริง จึงไม่สามารถสะท้อนเนื้อความที่หมอฟันพูดได้ถูกส่วน หมอฟันก็ยอมรับว่าเมื่อได้ฟังผู้ช่วยแล้ว ก็เข้าใจและเห็นใจเขามากขึ้น และคิดว่าถ้าตนเองเป็นผู้ช่วยหมอฟันก็อาจจะทำและคิดแบบเดียวกับผู้ช่วยที่เป็นคู่กรณี

ความขัดแย้งนอกจากเกิดขึ้นระหว่างบุคคลแล้ว ยังมักเกิดระหว่างบุคคลกับหน่วยงาน โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมักถูกประชาชนฟ้องร้องเป็นประจำ สองปีที่ผ่านมาระบบสาธารณสุขปรกาศการได้เปิด “ห้องสบายใจ” ขึ้นมา โดยมีเจ้าหน้าที่มารับฟังปัญหาต่างๆ จากผู้ป่วยหรือญาติที่ไม่พอใจการทำงานของแพทย์และพยาบาล ปรากฏว่าการฟ้องร้องหรือร้องเรียนจากประชาชนลดลงไปมาก สาเหตุส่วนหนึ่งก็เพราะผู้ป่วยและญาติรู้สึกดีที่โรงพยาบาลพร้อมจะรับฟังความทุกข์ของเขา

๒. *เปิดปากถาม* ความขัดแย้งมักลุกลามเพราะต่างฝ่ายต่างด่วนสรุปหรือตีความเอาเอง เห็นแฟนอยู่กับชายหนุ่มในร้านอาหาร ก็สรุปแล้วว่าเขานอกใจโดยไม่คิดจะถามให้แน่ชัดว่าชายหนุ่มนั้นเป็นใคร นัดเพื่อนไว้แต่เขาไม่มาตามนัดก็ฉุนเฉียวโมโหเพราะคิดว่าเขาเบี้ยว ทั้งๆ ที่เขาอาจจะมาแล้วแต่รออยู่ที่อีกประตูหนึ่งหรือเขาอาจมีเหตุสุดวิสัยมาได้ เมื่อพบว่ากระเป๋าสตางค์หายก็สรุปเลยว่าคนงานมาเอาไปโดยไม่ได้ชักถามให้แน่ชัดทั้งๆ ที่กระเป๋าสตางค์จะตกอยู่หลังเตียง พระพุทธเจ้าได้ตรัสกาลามสูตรเพื่อเตือนใจเราว่าอย่าหลงเชื่อ (หรือด่วนสรุป) เพียงเพราะว่ารูปลักษณะน่าเชื่อถือ หรือเพราะตรงตามตรรกะหรือเพราะสอดคล้องตามแนวเหตุผล ควรจะเชื่อหรือสรุปต่อเมื่อค้นคว้าหาความจริง การค้นคว้าความจริงนั้นต้องเริ่มจากการรู้จักเปิดปากถาม และถามด้วยใจที่เปิดกว้างพร้อมรับฟังด้วย

๓. กล่าวคำขอโทษ เมื่อทำผิดไปแล้วไม่มีอะไรดีกว่าการขอโทษ ความวิวาหบาตหมางบ่อยครั้งเกิดจากการมีทิฐิมานะ แม้จะรู้ว่าผิดแต่ก็ไม่ยอมขอโทษเพราะคิดว่าเสียเกียรติหรือเปิดช่องให้เขาเล่นงานตนเองได้ แต่นั่นเป็นเพราะคิดถึงแต่ตนเอง ลองนึกถึงความเสียหายหรือความทุกข์ที่ผู้อื่นประสบเนื่องจากการกระทำของเราดูบ้าง เราอาจพบว่าคำขอโทษเป็นเพียงส่วนน้อยนิดจากเราที่จะช่วยเยียวยาเขาได้

หมอคคนหนึ่งเมื่อรู้ว่าทีมผ่าตัดของตนเองทำงานผิดพลาดจนเด็กเสียชีวิต เขาตกใจมากและไม่รู้ว่าจะทำอย่างไร เขาเดินไปหาแม่ของเด็กและบอกเธอว่าเขาเสียใจมาก เมื่อมีการฟ้องร้องต่อศาลในเวลาต่อมา ปรากฏว่าหมอผู้นั้นไม่ได้อยู่ในรายชื่อของจำเลย ทนายความของคณะแพทย์ที่เป็นจำเลยไม่เข้าใจว่าเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น เมื่อถามแม่ของเด็ก ก็ได้รับคำตอบว่า “เพราะเขาเป็นคนเดียวที่ใส่ใจ”

คำขอโทษหรือขออภัยเป็นเสมือนน้ำเย็นที่พรมลงบนกองไฟ ในใจของผู้ที่สูญเสียหรือคับแค้นใจ เราอาจช่วยเขาไม่ได้มากนัก แต่อย่างหนึ่งที่ช่วยได้แน่ๆ คือคำขอโทษอย่างจริงใจของเรา และนั่นจะช่วยลดตัวตนของเราไม่ให้เกิดอหังการด้วย

การบรรเทาความขัดแย้งบ่อยครั้งไม่ได้ต้องการเทคนิคที่ซับซ้อน เพียงแต่มีสามัญสำนึกและพร้อมที่จะทำสิ่งดีๆ ที่มนุษย์ควรทำต่อกัน นั่นคือ การฟัง การถามและการขอโทษเท่านั้น เรื่องร้ายก็กลายเป็นดีได้

" การจัดการ  
ความขัดแย้งเชิงระบบ "

---

# จัดการสิ่งแวดล้อม

# จัดการความขัดแย้ง

พระไพศาล วิสาโล

---

แสดงธรรมแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข จิตอาสา จากเขตนครชัยบุรินทร์  
วัดป่าสุคะโต ๓ กันยายน ๒๕๕๘

" ในเรื่องของ มาตรการป้องกันปัญหา

อาตมาคิดว่าอย่างน้อยในโรงพยาบาลต้องมี

๑. การกระจายอำนาจ

๒. การกระจายภาระงานให้เท่าเทียมกัน

๓. การสร้างขวัญและกำลังใจให้คนทำงาน

๔. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากคนทุกระดับ

๕. กลไกที่ส่งเสริมให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลภายในองค์กร "

## พฤติกรรม

ของเราแต่ละคนเกิดจากเหตุปัจจัยหลายอย่าง มันมีทั้งเหตุปัจจัยภายนอกและเหตุปัจจัยภายใน การที่คนเราจะทำอะไร บางอย่าง แม้แต่การทำความดีก็ต้องอาศัยเหตุปัจจัยหลายอย่าง ไม่ใช่แค่ความปรารถนาดีหรือว่าความตั้งใจดีอย่างเดียว สมมุติว่ากระเป๋าเงินของเราตกหายแล้วมีคนเก็บได้ คนนั้นจะคืนกระเป๋าให้แก่เราหรือไม่ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าเขามีความเอื้อเฟื้อหรือปรารถนาดีต่อเจ้าของกระเป๋าเล็กน้อย เพียงใดเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับว่ามีปัจจัยอื่นเป็นตัวกระตุ้นหรือเป่า เช่น ถ้ากระเป๋าใบนั้นมีภาพเด็กยิ้ม เจ้าของก็มีโอกาสได้คืน ๘๘% แต่ว่าถ้ากระเป๋าใบนั้นไม่มีภาพอะไรเลย มีแต่เงิน และที่อยู่ของเจ้าของกระเป๋า โอกาสที่จะได้คืนก็ประมาณ ๑๕% เท่านั้น อะไรคือสาเหตุของความแตกต่าง คำตอบคือภาพเด็กยิ้ม ภาพนี้สามารถกระตุ้นความเมตตา ความปรารถนาดี ให้เกิดขึ้นในใจของผู้เก็บ ทำให้พร้อมจะเสียเวลาเพื่อส่งกระเป๋าคืนให้แก่เจ้าของ (ที่จริงเขายังพบว่าถ้าในกระเป๋ามีภาพหมา เจ้าของมีโอกาสได้คืน ๕๓% ถ้าเป็นภาพครอบครัวอบอุ่นก็มีโอกาสได้คืน ๔๘%)

## สิ่งแวดล้อมกำหนดพฤติกรรม

มีตัวอย่างมากมายที่ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมของคนเราขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมไม่น้อย ยกตัวอย่างเช่น ถ้าอยากจะให้คนบริจาคเงินใส่กล่องระหว่าง ๑) กล่องที่มีเงินอยู่ข้างในเยอะแยะ กับ ๒) กล่องที่มีเงินน้อย คุณคิดว่าคนส่วนใหญ่จะบริจาคเงินใส่กล่องไหน... กล่องที่มีเงินเยอะใช่ไหม ทั้งๆ ที่ทั้งสองกล่องก็เป็นขององค์กรการกุศลเช่น มูลนิธิเด็กตาบอดเหมือนกันแต่กล่องที่มีเงินเยอะ โดยเฉพาะมีธนบัตรด้วย ไม่ใช่แค่เหรียญเท่านั้น จะสามารถเชิญชวนให้คนทั่วไปบริจาคมากกว่ากล่องที่มีเงินน้อย

ในสำนักงานหลายแห่ง มักมีมุมกาแฟ ใครที่อยากกินกาแฟก็ชงเองแล้วหยอดเงินใส่กล่อง แบบบริการตนเอง ทุกแห่งจะมีบางคนที่กินกาแฟแล้วไม่จ่ายเงิน ก็คิดดีทั้งนั้นนะแต่就是不จ่ายเงิน ที่นี้ในอังกฤษมีการทดลองเอาภาพดอกไม้ หรือภาพวิวทิวทัศน์มาติดตรงผนังหน้ามุมกาแฟ สลับกับภาพหน้าคนที่มองเห็นตาทั้งสองข้างชัดๆ เขาพบว่ามันส่งผลต่อหยอดเงินในกล่องอย่างชัดเจน คือ ถ้าอาทิตย์ไหนติดภาพวิวทิวทัศน์ ภาพดอกไม้ คนจะหยอดเงินใส่กล่องน้อยกว่าอาทิตย์ที่มีภาพหน้าคน เขาทำวิจัย ๑๐ อาทิตย์ สลับกันทุกอาทิตย์ แล้วเห็นว่าจำนวนเงินขึ้นลงตามภาพที่ติดไว้ อันนี้แปลว่าอะไร

นี่เป็นตัวอย่างที่ชี้ว่า แคंपัจจัยเดียวก็ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ แต่ในความเป็นจริง สภาพแวดล้อมเต็มไปด้วยปัจจัยต่างๆ มากมายที่สามารถส่งผลถึงพฤติกรรมของคน นี้เราพูดเฉพาะเรื่องคุณธรรม ความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา ยังไม่ได้พูดถึงเรื่องของทัศนคติและความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องที่ซับซ้อนกว่า

ที่นี้ลองมาพูดถึงเรื่องอาชญากรรม ในอังกฤษมีการทดลองที่น่าสนใจโดยเลือกถนนสองสายในกรุงลอนดอน ที่มีสภาพคล้ายกัน เป็นย่านคนจนและมีสถิติอาชญากรรมสูงพอๆ กัน และอยู่ห่างกันไม่ถึง ๒ กม. ถนนสายหนึ่งมีการทำความสะอาดทุกวันเป็นเวลาหนึ่งปีมีการเก็บขยะทุกชิ้น รวมทั้งลบรอยขีดเขียนบนกำแพง มีการปลูกไม้ดอกบริเวณขอบทางเดิน รดน้ำดูแลตลอดทั้งปี โถถนนและป้ายที่แตกหักก็มีการซ่อมแซมทาสีใหม่ ทั้งหมดนี้ทำแบบเรียบง่าย คือไม่ได้แจ้งให้คนที่นั่นทราบ เมื่อผ่านไปหนึ่งปี เขาพบว่าอาชญากรรมบนถนนสายนี้ลดลงเกือบ ๕๐% ขณะที่ถนนอีกสาย อาชญากรรมยังมากเหมือนเดิม

ทำไมถนนสายแรก จึงมีอาชญากรรมลดลง ทั้งๆ ที่ไม่มีการติดคำขวัญลดอาชญากรรม ไม่มีการนิมนต์พระมาเทศน์ ความยากจนก็ยังเหมือนเดิมกรณีนี้ชี้ว่าสิ่งแวดล้อมนั้นสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมของคนได้เช่น พอคนเห็นสภาพแวดล้อมสวยงาม จิตใจก็เป็นสุข ไม่เครียด แรงจูงใจหรือแรงผลักดันให้ก่ออาชญากรรมก็ลดลง หรือไม่ก็เพราะผู้คนรู้สึกว่าย่านนี้มีคนดูแลเอาใจใส่ใครที่เคยทำอะไรตามอำเภอใจ เช่น ทิ้งขยะลงถนน ขว้างก้อนหินใส่หน้าต่างก็ต้องระมัดระวังมากขึ้น ตรงข้ามกับย่านไหนมีกระจกแตก โทรศัพท์สาธารณะพังแล้วไม่มีใครซ่อมแซม ปล่อยทิ้งไว้อย่างนั้นเป็นเดือนเป็นปี ผู้คนก็รู้สึกว่าย่านนี้ไม่มีเจ้าภาพ ไม่มีคนดูแล ฉะนั้นจะทำอะไรก็ได้ทั้งนั้น

อันนี้เขาว่ามันเชื่อมโยงกับทฤษฎี Broken windows ซึ่งอธิบายปรากฏการณ์บางอย่างในเมืองนิวยอร์ก อาตมาเคยไปเมืองนี้เมื่อ ๒๕ ปีที่แล้ว ดูแล้วไม่มีอนาคตเลย อาชญากรรม ฆ่า ปล้น จี้ มีมากมาย ไม่ว่าจะถนนสวนสาธารณะ หรือสถานีรถไฟ จู่ๆ อาชญากรรมก็ค่อยๆ ลดลง ผ่านไป ๒๐ ปี สถิติอาชญากรรมลดฮวบอย่างเห็นได้ชัด ผู้คนก็แปลกใจว่าเป็นเพราะอะไรบางคนก็บอกว่าเป็นเพราะตำรวจมากขึ้น บ้างก็ว่าเป็นเพราะเศรษฐกิจดีขึ้นมีคำอธิบายมากมายแต่ก็ยังไม่ดีพอ แต่มีคำอธิบายหนึ่งที่น่าสนใจ เขาเรียกว่า ทฤษฎี Broken windows ซึ่งหมายถึงหน้าต่างแตก

เรื่องนี้เกิดจากผู้บังคับการตำรวจนิวยอร์กคนหนึ่ง มีความคิดว่าการที่อาชญากรรมในนิวยอร์กเกิดขึ้นมากมายเพราะนิวยอร์กถูกปล่อยให้ให้มีสภาพที่ไร้ระเบียบ เขาก็พยายามฟื้นฟูระเบียบและความเรียบร้อยขึ้นมาโดยเริ่มต้นจากการซ่อมกระจกตามที่สาธารณะที่ถูกขว้างแตก ลบรอยขีดเขียนบนกำแพง ป้ายต่างๆ ที่พังก็ซ่อมแซม ขณะเดียวกันใครทำผิดเล็กๆ น้อยๆ เช่น ขึ้นรถใต้ดินไม่จ่ายเงิน ก็ถูกจับหรือถูกปรับ พยายามกวาดซังไม่ให้มีการฝ่าฝืนกฎหมายเล็กๆ น้อยๆ รวมทั้งจัดการแก้ไขสิ่งแวดล้อมให้ดี พอผู้คนรู้สึกว่าจะทำอะไรตามอำเภอใจเหมือนก่อนไม่ได้ อาชญากรรมก็ลดลง เริ่มจากอาชญากรรมเล็กๆ น้อยๆ พอไม่กล้าทำอาชญากรรมเล็กๆ น้อยๆ ต่อไปอาชญากรรมที่ร้ายแรงก็ลดลงไปด้วย

มีนักวิชาการชื่อดังคนหนึ่งในอเมริกาทดลองเอารถ ๒ คันจอดทิ้งไว้ริมถนน คันหนึ่งจอดในเมืองบร็อกซ์ ซึ่งเป็นย่านคนจนในนิวยอร์ก อีกคันจอดที่เมืองพาล์มบีช ซึ่งเป็นถิ่นคนมีอันจะกินแถวแคลิฟอร์เนีย เขาพบว่าคันแรกถูกเล่นงานแทบจะทันทีที่เจ้าของไม่อยู่ที่แรกก็มีคนเอาหมอน้ำและแบตเตอรี่ไปก่อน หลังจากนั้นก็มีคนมาถอดนั่นถอดนี่ รวมทั้งทุบหน้าต่างเข้าไปขโมยเอาของข้างใน ภายใน ๒๔ ชั่วโมงก็แทบไม่เหลืออะไรเลย

ตรงข้ามกับรถคันที่ ๒ ไม่มีอะไรเกิดขึ้นทั้ง ๆ ที่จอดทิ้งไว้เป็นอาทิตย์ แต่พอเจ้าของรถแกลังเอาค้อนไปทุบกระจกรถ โดยไม่ให้คนเห็น ไม่นานก็มีคนมารวมทำลายด้วย ส่วนใหญ่เป็นคนแต่งตัวดี มีฐานะ ต่างจากกรณีแรกที่แทบทั้งหมดเป็นคนจน การทดลองนี้ชี้ให้เห็นว่า แม้กระทั่งคนที่มีฐานะมีการศึกษา ก็อาจมีพฤติกรรมแย่ๆ ได้หากสิ่งแวดล้อมเอื้ออำนวย เช่น ทำให้เขารู้สึกว่าไม่มีกฎระเบียบ ใครจะทำอะไรก็ได้ พอเห็นคนอื่นทำ ผู้คนก็เลยขาดความยับยั้งชั่งใจ อยากทำบ้าง

เห็นไหมว่าคนเราจะทำอะไร ไม่ได้อยู่ที่มโนธรรมสำนึกของเขาเท่านั้นแต่ยังขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมด้วยว่าเปิดทาง ให้อะไร สั้นสนุน พลังฝ่ายไหนในใจคน พลังฝ่ายลบหรือพลังฝ่ายบวก คุณธรรม หรือความเห็นแก่ตัว สิ่งแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยที่เราจะมองข้ามไม่ได้เวลาพูดถึงพฤติกรรมของมนุษย์

### ปัจจัยทางสังคมเป็นสิ่งแวดล้อมก่อพฤติกรรมที่ตั้งมั่นในธรรม

พุทธศาสนาให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อมมาก มีหลักธรรมหมวดหนึ่งว่าด้วยสัปปายะ คำว่าสบายในภาษาไทย มาจาก สัปปายะ ซึ่งเป็นภาษาบาลีแต่คนไทย พอสบายแล้วก็นั่งเล่นนอนเล่นไข่มุข ผิดกับสัปปายะในพุทธศาสนา ซึ่งไม่ได้แปลว่าสบาย แต่แปลว่าเกื้อกูล เกื้อกูลอะไร เกื้อกูล การปฏิบัติธรรม สัปปายะ มี ๗ ข้อ หลายข้อเป็นเรื่องสิ่งแวดล้อม เช่น สถานที่ ดินฟ้าอากาศ อาหาร ที่หาอาหาร รวมทั้งคนรอบตัว พระพุทธเจ้า มองว่าความตั้งใจอย่างเดียวไม่พอ การปฏิบัติธรรมหรือเจริญภาวนาจะ ได้ผลดีต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมที่เกื้อกูลเหมาะสมด้วย

ในคำสอนเรื่อง มงคล ๓๘ มีข้อหนึ่งที่พระพุทธเจ้าตรัสว่า เป็นมงคลอันสูงสุด นั่นคือ การอยู่ในถิ่นอันสมควร จริงอยู่พระพุทธองค์ตรัสว่า ต้องมีความเพียรนะ ดังมีพุทธภาษิตว่า “มนุษย์สว่างทุกชีได้เพราะความเพียร” แต่จะเพียรให้ได้ผลก็ต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมด้วยความเพียรเป็นปัจจัยภายใน แต่ก็อย่ามองข้ามปัจจัยภายนอก ถึงจะมีความเพียร แต่ถ้าอยู่ในถิ่นที่ไม่ดีสิ่งแวดล้อมไม่เกื้อกูล เช่น ชั่ววลาอาหารขาดแคลน มีศึกสงคราม หรือมีเพื่อนไม่ดี การปฏิบัติธรรมก็ไม่เจริญ จำเพาะเพื่อนหรือคนแวดล้อมอย่างเดียวก็น่ามีผลมาก พระพุทธเจ้าจึงตรัสกับพระอานนท์ว่า “กัลยาณมิตรเป็นทั้งหมดของพรหมจรรย์” พรหมจรรย์ หมายถึง ชีวิตที่ตั้งงาม หรือการปฏิบัติตามหลักอริยมรรคมีองค์ ๘ จะเรียกว่าชีวิตที่ตั้งมั่นในธรรมก็ได้ ต้องอาศัยกัลยาณมิตรซึ่งเป็นปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพลมาก

ด้วยเหตุนี้คณะสงฆ์ จึงต้องมีวินัย วินัยไม่ได้หมายถึงข้อปฏิบัติ แต่หมายถึงระเบียบชีวิตและระบบชุมชนที่พระพุทธเจ้าทรงวางไว้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติธรรมของพระสงฆ์ ในสมัยพุทธกาลมีคนมากมายที่มาบวชเพราะต้องการพ้นทุกข์ขนาดมีความตั้งใจตั่งใจอย่างนี้ พระพุทธเจ้ายังเห็นว่าจำต้องมีสังฆะสนับสนุนพุทธศาสนาไม่ส่งเสริมการปฏิบัติธรรมแบบถาษี ซีไพร คือแยกตัวออกจากสังคมหรือไปอยู่ผู้เดียวตามลำพัง ถึงแม้จะปฏิบัติดีก็ตาม พุทธศาสนาสันนิษฐานการปฏิบัติแบบสังฆะ สังฆะแปลว่าชุมชน เป็นปัจจัยแวดล้อมอย่างหนึ่งที่สำคัญมาก แต่สังฆะจะเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีได้ก็ต้องมีวินัยกำกับเอาไว้

พูดอีกอย่างคือ คนเราจะมีชีวิตที่องงามได้ต้องมี ๒ ปัจจัยสำคัญ ๑. มีธรรมะ ๒. มีวินัย พุทธศาสนาสัมัยก่อนมีชื่อหนึ่งเรียกว่า “ธรรมวินัย” สมัยพุทธกาลยังไม่มีคำว่า “พุทธศาสนา” ในความหมายอย่างปัจจุบัน ท่านใช้คำว่าธรรมวินัย แทนคำว่าพุทธศาสนา ธรรมะคือข้อปฏิบัติตามกฎธรรมชาติ (เช่น ทำดียอมได้ดี) ส่วนวินัยก็คือแบบแผนข้อกำหนด ซึ่งเรียกสั้น ๆ ว่า ระเบียบชีวิต ระบบสังคม เป็นการจัดวางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับชุมชน ทั้งชุมชนสงฆ์และชุมชนฆราวาส วินัยสงฆ์มีข้อกำหนดชัดเจนว่าเมื่อมีเหตุขัดแย้งหรือมีการทะเลาะกันจะต้องทำอย่างไร ถ้าจะรับสมาชิกใหม่จะทำอย่างไร มีคนถวายปัจจัยสี่จะแบ่งปันกันอย่างไร เป็นต้น วินัยไม่ใช่ข้อปฏิบัติส่วนตัว เช่น ไม่ขโมย ไม่ลักทรัพย์ ไม่ประพฤตินิดในกาม แต่ครอบคลุมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการจัดการภายในชุมชนสงฆ์ เพื่อให้เกิดความสงบ ราบรื่น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดธรรมะหรือความเจริญองงามของบุคคล

### มิติทางสังคมที่ถูกมองข้ามไป

มิติสังคมของพุทธศาสนาถูกมองข้ามไป และไม่ใช่ถูกมองข้ามโดยชาวพุทธเท่านั้น แต่คนไทยส่วนใหญ่ก็ละเลยด้วย เวลาใครทำไม่ดี ก็มักจะโทษว่าเป็นเพราะเขาสันดานชั่วนิสัยไม่ดีเอง แต่ไม่ได้มองว่ามีปัจจัยทางสังคมหล่อหลอมส่งเสริมเขาหรือเปล่า เวลาที่มีข่าวผู้หญิงคลอดลูกแล้ว ทั้งถึงขยะผู้คนก็รูมประณามตำผู้หญิงคนนั้นว่าโหดร้ายอำมหิต **แต่ไม่ได้มองดูว่ามีปัจจัยทางสังคมที่ส่งเสริมหรือบีบคั้น** ให้ผู้หญิงต้องทำอย่างนั้นหรือเปล่า ปัจจัยทางสังคมที่ว่าได้แก่อะไรบ้าง เช่น ค่านิยมของสังคมที่ตำหนิผู้หญิงที่ท้องก่อนวัยอันควรหรือมีลูกในวัยเรียน ว่าสำส่อน หรือใจง่าย ไม่รักษานวลสงวนตัว อาจถึงขั้นประณามหยามเหยียดจนเขาไม่มีที่ยืนในสังคม ตำหนิไม่พอยังมีการกีดกันลงโทษเช่น ถ้าเป็นนักเรียนก็ถูกไล่ออกจากโรงเรียน เพราะกลัวเสียชื่อเสียงของโรงเรียน ออกจากโรงเรียนแล้วก็เชื่อว่าหางานทำได้ง่าย เพราะถูกตราหน้าเรียบร้อย

แล้วยังไม่ต้องพูดถึงพ่อแม่ที่อาจตัดพ้อตัดลูก นี่เป็นแรงกดดันทางสังคมส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้หญิงเหล่านี้ทำทุกอย่างเพื่อปกปิดความจริงจนถึงขั้นทิ้งลูก แต่ถ้าสังคมมีทางออกหรือรองรับผู้หญิงที่มีลูกโดยไม่พร้อม เช่น มีมูลนิธิหรือมีชุมชนที่พร้อมรับเด็กไปเลี้ยง หรือหางานให้ผู้หญิงเหล่านี้ทำมีเงินเลี้ยงชีพ เป็นต้น สถิติเด็กถูกแม่ทิ้งก็จะน้อยลง

ดังนั้นปัญหาที่แก้ไม่ได้ด้วยการสอนผู้หญิงว่าให้รักนวลสงวนตัว หรือมีความเมตตากรุณาอย่าทิ้งลูก อย่าใจไม่ใส่ระกำ แค่นั้นไม่พอ **เราต้องช่วยกันสร้างปัจจัยทางสังคม หรือสร้างระบบรองรับคนเหล่านี้** ไม่ผลักดันบีบบังคับ ให้ผู้หญิงต้องทิ้งเด็ก หรือทำให้ผู้หญิงที่ท้องโดยไม่พร้อม ต้องเลือกวิธีการแบบนั้น

ในสมัยพุทธกาล พระพุทธเจ้าเล่าถึงเมืองๆ หนึ่ง พระราชามีความทุกข์มากเพราะว่ามีผู้ร้ายปล้นจี้และฆ่าเจ้าทุกข์ พระราชามีความเห็นว่าจะต้องเพิ่มโทษให้แรงขึ้น ความคิดคล้ายๆ นักการเมืองทุกวันนี้ คือ เชื่อว่า ถ้าเพิ่มโทษให้แรงขึ้นก็จะช่วยลดปัญหาอาชญากรรมได้ เช่น มีโทษประหารชีวิต หรือมีการทรมาน ปุโรหิตก็หวังว่าการทำเช่นนั้นจะทำให้โจรโหดเขี้ยวขึ้น ถ้าโจรโหดได้ก็ฆ่าเจ้าทรัพย์ ปุโรหิตแนะนำควรใช้วิธีนี้ ๑. แจกจ่ายเมล็ดพันธุ์ให้กับเกษตรกรที่อดสาหัส ๒. แจกเงินทุนให้กับพ่อค้าแม่ค้าที่ยั่งยืนแข็งแรงในการทำมาหากิน ๓. แจกอาหารและเบี้ยหวัดแก่ข้าราชการให้พอเพียง ๔. สนับสนุนให้ทุกคนมีอาชีพที่ชอบธรรม ถ้าทำทั้ง ๔ ประการนี้โจรผู้ร้ายจะหมดไป พระราชาก็เชื่อและทำตาม ปรากฏว่าในเวลาไม่นานโจรผู้ร้ายก็ลดลง บ้านเรือนไม่ต้องปิดประตู เรื่องที่เล่ามานี้ ถ้าอ่านดูดีๆ จะพบว่าปุโรหิต คือตัวแทนของพระพุทธเจ้า

น่าสังเกตว่าปุโรหิตไม่ได้แนะนำว่าควรนิมนต์พระมาเทศน์ให้มากขึ้น พาคณเข้าวัดปฏิบัติธรรมให้มากขึ้น หรือต้องมีคำขวัญคำนิยม ๑๒ ประการทำไม่ได้เสนอเลย แต่นี่คือสิ่งที่ใครต่อใครนึกถึง ถ้ามีคนทำผิดศีลธรรมมาก ๆ ต้องติดคำขวัญทั่วประเทศเตือนให้คนทำดีมีศีลธรรม มีโครงการพาคณเข้าวัดฟังธรรมมากขึ้น หรือไม่ก็ต้องเพิ่มโทษให้มากขึ้น แสดงว่าเราไม่ได้เรียนจากพระพุทธเจ้าหรือจากพระไตรปิฎกเลย พระองค์สอนมา ๒,๖๐๐ ปีแล้วแต่ความคิดของผู้คนก็ไม่เคยเปลี่ยนแปลง

การที่ปุโรหิตแนะนำว่า ควรมีการกระจายโภคทรัพย์ให้แก่คนในสังคมอันนี้เรียกว่าเป็นการแก้ปัญหาเชิงระบบก็ได้ อาจจะเป็นเพราะปุโรหิตเห็นว่าสาเหตุที่โจรผู้ร้ายชุกชุม ก็เพราะมีปัจจัยทางสังคมเป็นตัวผลักดันด้วย

### **มองปัญหาเชิงโครงสร้าง / เชิงระบบ**

การมองปัญหาแต่ในเชิงบุคคล แต่มองข้ามปัญหาในเชิงระบบ เป็นจุดอ่อนของคนไทยมาก เวลาเห็นพระปฏิบัติตัวไม่ดี ก็มักจะมองว่าเป็นเพราะพระรูปนี้นิสัยไม่ดี จิตใจใฝ่ต่ำ เพราะฉะนั้นต้องแก้ด้วยการจับสึกไปเสีย แต่ก็ไม่สังเกตเลยว่าจับสึกเท่าไร ๆ ก็ยังมีอิลัชชีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆมันแปลว่าอะไร มันแปลว่านี่ไม่ใช่ปัญหาเชิงบุคคล แต่เป็นปัญหาเชิงระบบเป็นปัญหาเชิงโครงสร้าง หมายความว่าโครงสร้างโดยรวมทำให้เกิดพระแบบนี้มากขึ้นเช่นเดียวกับตำรวจ เวลามีข่าวไม่ดีเกี่ยวกับตำรวจถี่ ๆ กันเช่น รีดไถ คอร์รัปชัน ค้ายา ผู้คนก็มักจะมองว่าเพราะตำรวจเหล่านั้นเป็นคนชั่ว สันดานไม่ดี ถ้าจับเข้าคุกหรือไล่ออกไป ก็จะหมดปัญหา แต่ไม่ค่อยมีใครมองว่ามันเป็นเพราะระบบของตำรวจหรือเปล่าที่สร้างคนแบบนี้ขึ้นมา เพราะจัดการเท่าไร ตำรวจไม่ดีก็ยังมีมากมายทุกหัวระแหง เมื่อคนไทยไม่มองปัญหาในเชิงระบบ การปฏิรูประบบโครงสร้างต่างๆ เช่นการปฏิรูปโครงสร้างคณะสงฆ์ จึงเกิดขึ้นได้ยาก

เวลามองปัญหา อาตมาอยากให้เรากลับมามองที่องค์กรของเรา โรงพยาบาล หรือ รพ.สต. ก็ดี **อย่าไปมองว่าเป็นปัญหาเชิงบุคคลเท่านั้น แต่ควรมองดูด้วยว่าระบบของโรงพยาบาลมีส่วนส่งเสริมให้เกิดปัญหาเหล่านี้หรือไม่** ตอนนี้หลายคนทำงานในโรงพยาบาลพบว่าการฟ้องร้องมากขึ้น การฟ้องร้องส่วนหนึ่งอาจเกิดจากความบกพร่อง หรือความผิดพลาดของบุคลากรในโรงพยาบาล เช่น พุดจากรุนแรง ปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นมา อันนี้ก็เป็นเรื่องที่ต้องแก้กันไป แต่ที่ไม่ควรมองข้ามก็คือ ความผิดพลาดดังกล่าวอาจเกิดจากระบบด้วย เช่น ระบบบริการสุขภาพที่รวมศูนย์ เน้นการรักษามากกว่าการป้องกัน ทำให้มีคนแห่มาที่โรงพยาบาลมากขึ้น ยิ่งเป็นโรงพยาบาลจังหวัดหรือโรงพยาบาลศูนย์ก็ยิ่งรับภาระหนักซ้ำยังมีนโยบาย ๓๐ บาทรักษาทุกโรค ทำให้คนมีแรงจูงใจที่จะมาโรงพยาบาลมากขึ้น อันนี้เป็นการสร้างภาระให้กับบุคลากรทางการแพทย์มากขึ้น และเมื่อต้องดูแลคนไข้มากๆ ขณะที่บุคลากรมีน้อย จึงมีเวลาพักผ่อนน้อย ความบกพร่อง ความผิดพลาดก็ต้องเกิดขึ้นเป็นธรรมดา ยังไม่ต้องพูดถึงว่าเมื่อบุคลากรเหนื่อยล้า ก็อารมณ์เสียง่าย จึงพูดจาไม่ถูกหู หรือใส่อารมณ์กับคนไข้หรือญาติ จึงเกิดการฟ้องร้องมากขึ้น

### **การจัดการความขัดแย้งเชิงระบบ**

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในโรงพยาบาล นอกจากมองปัญหาที่ตัวบุคคลแล้ว ต้องมองปัญหาเชิงระบบด้วย ยกตัวอย่างเช่น **ถ้าเป็นระบบการบริหารที่มีการรวมศูนย์ หรือไม่มีการกระจายงานอย่างเป็นธรรม ไม่มีระบบที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ไม่มีการไหลเวียนของข้อมูลจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน** สุดท้ายภาระงานก็จะตกหนักอยู่ที่คนกลุ่มหนึ่ง ซึ่งมักเป็นคนที่ไม่ค่อยมีอำนาจ เป็นคนระดับล่าง คนเหล่านี้พอทำงานมากเข้า มีเวลาพักผ่อนน้อย ก็มีความผิดพลาดเกิดขึ้น

บางครั้งความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของโรงพยาบาล คนที่อยู่ในระดับปฏิบัติงาน หรือระดับล่างเขาเห็นปัญหา พยายามส่งข้อมูลขึ้นไปข้างบน แต่ไปไม่ถึงผู้อำนวยการ เพราะไม่มีระบบรองรับ มีแต่การส่งข้อมูลจากบนลงล่าง ไม่มีการส่งข้อมูลจากล่างขึ้นบน ก็เลยไม่มีการแก้ไข ปัญหาส่วนมากที่เขาเห็นอาจเป็นเรื่องของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ คนที่ทำงานหรือคนข้างล่างเขารู้ว่ามันไม่พอ มันเก่าแล้ว เสนอแนะให้มีการซ่อมแซมหาใหม่ แต่เมื่อไม่มีช่องทางที่ข้อมูลจากล่างจะขึ้นข้างบนได้ ผู้อำนวยการไม่รู้หรือไม่สนใจ ปัญหาจึงคาราคาซัง แล้ววันหนึ่งเกิดความผิดพลาดอย่างหนักถึงขั้นชีวิต ก็เดือดร้อนทั้งโรงพยาบาล

ถ้าโรงพยาบาลมีการบริหารที่ทำให้คนรักสามัคคีกัน มีการสื่อสารที่ดี การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาก็จะง่ายขึ้น แต่ถ้าระบบในโรงพยาบาลส่งเสริมให้คนต่างคนต่างทำ ตัวใครตัวมัน พนักงานระดับล่างก็จะถูกละเลย รับประทานหนักสุดท้ายก็เหนื่อยล้า ไม่มีกำลังใจทำงาน ท้อแท้ จึงออกไปทีละคนสองคน คนที่เหลือก็รับประทานมากขึ้น สถานการณ์ก็ยิ่งเลวร้ายกว่าเดิม

ความขัดแย้งในโรงพยาบาล โดยเฉพาะระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับคนไข้หรือญาตินั้น แยกไม่ออกจากระบบการบริหารในโรงพยาบาล ที่จริงต้องพูดว่ามันแยกไม่ออกจากระบบสุขภาพทั้งหมด **ถ้าเราจะแก้ปัญห**  
**ความขัดแย้งในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะระหว่างบุคลากรด้วยกันหรือระหว่างบุคลากรกับคนไข้** **อาจมาคิดว่า การมองปัญหาให้เห็นสาเหตุในเชิงระบบ หรือหาปัจจัยทางสังคมให้พบว่า จะช่วยลดความขัดแย้งได้มาก** และเมื่อจะแก้ปัญหาก็ต้องแก้ที่ระบบด้วย จะแก้ที่ตัวบุคคล เช่น ให้แพทย์ พยาบาล มีสติมากขึ้นมีเมตตาต่อคนไข้ พูดจาไพเราะ เข้าใจความรู้สึกของเขา แค่นั้นไม่พอน หากไม่ทำอะไรกับระบบที่มีปัญหาเลย ปล่อยให้มันสร้างแรงกดดันให้กับบุคลากร และคนไข้ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อไป ก็จะทำให้เกิดปัญหาไม่รู้จักจบ และตามแก้ปัญหาไม่สิ้นสุด

กล่าวโดยสรุป การแก้ปัญหาในโรงพยาบาล มีแนวทางที่ต้องคำนึง ๒ แนวทาง

- การสร้างระบบที่ช่วยป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นหรือให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

- เมื่อปัญหาเกิดขึ้นแล้วต้องมีระบบที่จะแก้ไขปัญหานั้นให้คลี่คลาย

### ระบบป้องกันปัญหาความขัดแย้ง

ในเรื่องของ**มาตรการป้องกันปัญหา** อาตมาคิดว่าอย่างน้อยในโรงพยาบาล ต้องมี

๑. การกระจายอำนาจ

๒. การกระจายภาระงานให้เท่าเทียมกัน

๓. การสร้างขวัญและกำลังใจให้คนทำงาน

๔. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากคนทุกระดับ

๕. กลไกที่ส่งเสริมให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลภายในองค์กร

ทั้งหมดนี้จะช่วยลดความทุกข์ของคนทำงานมาก ปฏิเสธไม่ได้ว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับคนไข้ บ่อยครั้งมีสาเหตุมาจากคนทำงานมีความทุกข์ เมื่อมีความทุกข์จึงระบายความทุกข์ใส่คนไข้และญาติ เกิดการฟ้องร้องตามมา ตอนนี้ในอเมริกาหมอมีความเครียดสูงมากมีการฆ่าตัวตายปีละ ๔๐๐ คน มีการศึกษาพบว่า ความเครียดของหมอส่งผลอย่างมากต่อการดูแลรักษาคนไข้ นอกจากความสัมพันธ์จะแย่งแล้ว ผลการรักษาก็แย่งด้วย คนไข้เชื่อฟังคำสั่งของหมอน้อยลง ขณะเดียวกันการพักผ่อนหรือการฟื้นฟูตัวของร่างกายก็ใช้เวลานานขึ้นด้วย และเมื่อสวาทสาเหตุก็พบว่าความเครียดของหมอเป็นผลจากระบบงานในโรงพยาบาล ซึ่งทำให้หมอทำงานหนักขึ้นขณะที่มีเวลาพักหรือเวลานอนน้อยลง รวมทั้งมีการกดดันจากหมอระดับบนที่เห็นหมอระดับล่าง เช่น หมอฝึกหัด หรือหมอประจำบ้าน เป็นลูกไล่หรือเบี้ยล่าง จะทำอะไรกับเขาก็ได้

อาตมาคิดว่า ถ้าหากในโรงพยาบาลการมีป้องกันในเชิงระบบ มีการกระจายงานให้เท่าเทียมกัน อย่างน้อยก็มีข้อดีคือทำให้ความทุกข์เฉลี่ยๆ กันไปหรือไม่สร้างแรงกดดันให้กับคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป ความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไข้ก็จะน้อยลง ที่สำคัญอันหนึ่งก็คือการมีส่วนร่วม ปกติแล้วคนทำงานจะรู้ปัญหาดี ถ้าเขาสามารถสะท้อนปัญหานี้ ให้ผู้บริหารรับรู้ได้อย่างครบถ้วน ก็สามารถป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นได้ บางทีคนระดับล่างไม่เพียงมองเห็นปัญหาชัดเจน ยังมองเห็นทางออกจากปัญหาได้ดีกว่า

มีเรื่องเล่าว่า โรงงานผลิตยาสีฟันแห่งหนึ่งในอเมริกาเจอปัญหาที่ชวนให้ปวดหัวมาก ปกติเมื่อผลิตยาสีฟันเสร็จก็ต้องใส่กล่อง แต่มีหลายกล่องที่ออกจากสายพานของโรงงานเป็นกล่องเปล่า ไม่มียาสีฟันข้างใน พอหลุดไปถึงมือลูกค้า เขาก็โวยวาย เสียหายต่อภาพลักษณ์โรงงานมาก

โรงงานพยายามแก้ปัญหานี้ด้วยการให้คนคอยตรวจสอบที่ปลายสายพานการผลิต เพื่อคัดกล่องเปล่าออกไป แต่วิธีนี้ใช้คนมาก สิ้นเปลืองงบประมาณมาก เขาก็เลยจ้างที่ปรึกษามาแก้ปัญหานี้ ที่ปรึกษาคิดอยู่นาน สุดท้ายก็เสนอว่าให้ติดตั้งระบบเครื่องชั่งแบบไฮเทคที่ปลายสายพาน เวลาเครื่องชั่งพบกล่องที่เบา ไม่ได้มาตรฐาน สายพานก็จะหยุดทำงาน แล้วมีคนงานมาหยิบกล่องนั้นออกไป จากนั้นค่อยกดปุ่ม reset ให้สายพานเดินหน้าต่อโครงการนี้ใช้เงินถึง ๒๕๐ ล้านบาท แต่เมื่อคิดดูแล้ว โรงงานเห็นว่าคุ้มจึงสั่งให้ติดตั้งระบบเครื่องชั่งดังกล่าว

เมื่อติดตั้งแล้ว ก็ไม่มีกล่องเปล่าหลุดไปถึงลูกค้าอีกเลย โรงงานก็พอใจ ผ่านไปพักใหญ่ ผู้จัดการดูรายงานการผลิตก็พบว่ามียาสายพานหนึ่งที่ไม่เคยหยุดทำงานเลย เพราะเครื่องซั้่งไม่พบกล่องเปล่าบนสายพานนี้ เขาสงสัยจึงลงไปหาความจริงด้วยตนเอง เขาพบว่าข้างๆ สายพานนี้มีพัดลมราคาไม่กี่บาทวางอยู่ ก่อนที่จะถึงเครื่องซั้่ง เขาจึงถามเด็กหนุ่มที่คุมสายพานนี้ว่า เอาพัดลมมาทำอะไร เขาก็บอกว่า “อ้อ ผมใช้พัดลมตัวนี้เป่ากล่องเปล่าๆ ลงตะกร้าครับ เพราะถ้ากล่องเปล่าหลุดไปถึงเครื่องซั้่งสายพานจะหยุดผมไม่อยากเดินไปกดปุ่ม reset ให้สายพานทำงานใหม่ มันเสียเวลาผม” กลายเป็นว่าหนุ่มคนนี้รู้วิธีแก้ปัญหากล่องเปล่าด้วยวิธีที่ง่ายมาก คือใช้พัดลมตัวละไม่กี่บาท ไม่ต้องใช้เงินถึง ๒๕๐ ล้านบาทเพื่อซื้อเทคโนโลยีไฮเทคเลย

คนที่ทำงานอยู่ข้างล่าง เขารู้ว่าเมื่อมีปัญหาจะแก้อย่างไรโดยวิธีง่ายๆ แต่วิธีแบบนี้คนที่อยู่ข้างบนบางทีนึกไม่ออก เพราะคิดซับซ้อนหรือคิดแต่จะพึ่งเทคโนโลยีชั้นสูง แต่องค์กรหลายแห่งไม่เห็นความสำคัญของคนที่อยู่ข้างล่าง จึงไม่สนใจการทำช่องทางให้ข้อมูลจากข้างล่างขึ้นมาข้างบน อาตมาคิดว่าโรงพยาบาลหลายแห่งเป็นแบบนี้ เพราะมีการรวมศูนย์ให้อำนาจทั้งหมดอยู่ที่ผู้อำนวยการ จึงทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขอย่างรอบด้าน บางทีก็แก้ไขด้วยเงินที่สูงมาก ระบบอย่างนี้แหละในที่สุดก็ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับคนไข้และญาติ

อาตมาคิดว่าถึงแม้เราจะมีกลไกแก้ไขความขัดแย้งระหว่างคนไข้กับโรงพยาบาลดีแค่ไหน แต่วาระบบโดยรวมของโรงพยาบาลไม่ได้รับการแก้ไขด้วย มันก็ช่วยลดความขัดแย้งไม่ได้มาก อาตมาเชื่อว่า ระบบบริหารโรงพยาบาลเป็นปัจจัยในการสร้างหรือป้องกันความขัดแย้งก็ได้ทั้งนั้น

## ระบบแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

พูดถึงระบบการแก้ไขความขัดแย้ง อาตมาได้กล่าวไปแล้วว่าระบบที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาคือเกิดขึ้นทันที่ คำถามก็คือ ทำอย่างไรจึงจะให้มีการไหลเวียนข้อมูลอย่างรวดเร็ว คนไข้ หรือญาติ เมื่อมีความไม่พอใจเกิดขึ้นเขาสามารถแจ้งหรือร้องเรียนมายังโรงพยาบาล และโรงพยาบาลก็รับรู้ได้อย่างรวดเร็ว มีการตอบสนองทันที่เรื่องนี้สำคัญมาก เพราะบ่อยครั้งพอตอบสนองช้า เขาก็ไปเขียนลง Facebook บ้าง ฟ้องสื่อมวลชนบ้าง

บ่อยครั้งความขัดแย้งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่ดีพอเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลคนไข้อย่างหยาบๆ หรืออย่างย่อๆ หรือถึงแม้จะให้มากแต่ไม่มีการชี้แจงให้คนไข้เข้าใจปัญหาในกรณีที่เป็นโรคยากๆ หรือนานๆเกิดที่ คนก็เลยเข้าใจไปว่าเป็นความผิดพลาดหรือประมาทเลินเล่อของหมอทั้งๆ ที่บางโรคหมอสุดวิสัยที่จะช่วยได้ อาจเป็นเพราะเครื่องมือไม่พอ เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลระดับอำเภอ แต่ถึงแม้จะมีการสื่อสารที่ดีแล้ว แต่คนไข้หรือญาติไม่เข้าใจ มีการฟ้องร้องเกิดขึ้น โรงพยาบาลก็ควรมีระบบที่จะรับมือกับเหตุการณ์เหล่านี้ ระบบที่ว่าไม่ใช่แค่ระบบช่วยเหลือทางคดีเท่านั้น แต่รวมถึงระบบที่ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจแก่คนที่ถูกฟ้องร้องทั้งที่ไม่ผิด

มีโรงพยาบาลแห่งหนึ่งทางภาคเหนือ ผู้หญิงท้องแต่ตายก่อนที่จะคลอดลูก เพราะว่าน้ำคร่ำเข้ากระแสเลือด ทำให้หัวใจหยุดเต้น อากาแบบนี้โรงพยาบาลอำเภอทำยังไงก็แก้ไขไม่ได้ แต่ญาติคนไข้ไม่เข้าใจหาว่าหมอเลินเล่อจึงฟ้อง ทำให้เกิดความปั่นป่วนไปทั่วโรงพยาบาล กรณีนี้เห็นได้ชัดว่าเมื่อหมอถูกฟ้อง หากโรงพยาบาลมีระบบบริหารที่ไม่ดี ไม่ได้สร้างความรู้สึกลมเกลียวกันในระหว่างบุคคลากร ความรู้สึกอยากเอาตัวรอดจะเกิดขึ้นทันที เช่นพยาบาลห้องคลอดก็กระแวงว่าหมอ จะโยนความผิดมาให้ตัว จึงพยายามทำตัวออกห่างไม่ให้ความร่วมมือกับหมอ หมอถามอะไรก็ไม่บอก หมอจึงถูกลอยแพอยู่คนเดียว

อาตมาเพิ่งอ่านหนังสือเรื่อง “เขตราหน้าว่าหมอม่าคน” คนเขียนเป็นหมอที่ถูกฟ้อง เขียนดีได้รับรางวัล “รางวัลชมนาด” เพิ่งพิมพ์เสร็จ หมอถูกฟ้อง แต่หมอก็ไม่ยอมรับการไต่ถาม แต่ต้องการสู้คดีเพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตน ว่าเรื่องนี้สุดวิสัย ไม่ใช่ความเลินเล่อของหมอ เธอสู้เพื่อให้เป็นบรรทัดฐาน สามียของผู้ตายที่แรกก็ไม่ได้ว่าอะไรหมอ แต่ตอนหลังได้แรงยุจากคนอื่น เลยคิดว่าถ้าฟ้องแล้ว หากหมอยอมก็คงมีการจ่ายเงินชดเชยก้อนใหญ่

แต่หมอไม่ยอม ปรากฏว่าในที่สุดหมอสู้คนเดียว คนในโรงพยาบาลไม่เอาด้วย พยาบาลห้องคลอดก็ระแวงว่าหมอมจะโยนความผิดมาให้พยาบาล อันนี้มันสะท้อนให้เห็นถึงระบบบริหารโรงพยาบาลที่มีปัญหา แต่ยังดีที่กระทรวงสาธารณสุขให้ความช่วยเหลือในเรื่องคดี เช่น จ้างทนายให้สุดท้ายก็จบลงด้วยดี

ที่น่าสนใจคือ **ในระหว่างที่หมอสู้คดี มีผอ.โรงพยาบาลหนึ่งเดือนว่าอย่ามองโจทก์ว่าเป็นศัตรู** เขาก็มีความทุกข์ เขาก็ลำบาก เป็นชาวบ้านที่ยากจน ผนวบ ป.๖ ลูกก็ยังเด็ก การเดือนสติแบบนี้ทำให้หมอไม่มองโจทก์เป็นศัตรู พยายามสื่อสารกับเขา สุดท้ายเขาก็ยอมความถอนฟ้อง แต่กว่าจะถอนฟ้อง ก็เกิดเรื่องยืดยาวเป็นปี สร้างความทุกข์แก่ทั้งสองฝ่าย สามียของหมอก็ขอหย่า มีแต่ลูกที่ให้กำลังใจแก่แม่ และเดือนสติแม่ เป็นเรื่องที่ดีมากทำให้เห็นบรรยากาศในแวดวงหมอ และเห็นความซับซ้อนของกระบวนการสู้คดีระหว่างหมอกับคนไข้ อ่านแล้วก็ให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ทั้งกับคนในวงการสาธารณสุข และคนนอกอย่างอาตมา

จะเห็นได้ว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงพยาบาล ด้านหนึ่ง ต้องอาศัยระบบที่ดีพอ อีกส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างโจทก์กับจำเลย ถ้าจำเลยคือหมอ พยายามคุ้มครอง และ มีท่าทีที่ดีกับ คู่กรณีการปรับความเข้าใจกันก็จะเกิดขึ้นได้ง่าย สุดท้ายหมอและสามี ผู้ตายก็กลายเป็นเพื่อนกัน ก็จบแบบ happy ending

**หมอดู :** มีประเด็นที่ได้ยินแล้วอยากชวนคุยก็คือ **เรื่องกลไกที่ปิดกั้น ไม่เกื้อกูลการแก้ปัญหา** ตัวอย่าง เรื่องการจัดการความเสี่ยง ข้อร้องเรียน เวลาเราได้ยินเรื่องพวกนี้ มันมองเป็นลบไชใหม่ มันมองเป็นลบแล้วก็ กลไกที่มีอยู่มันก็ทั้งปิดกั้นและไม่เกื้อกูล ก็คืออย่าเกิดนะไชใหม่ อย่าเกิดเชียวนะ แล้วก็ในขณะที่เดียวกันพอมันเกิดแล้ว ก็มักจะพยายามแก้ปัญหาแบบ ชุกชยะไว้ได้พรม รากของมันก็คือความกลัวไชใหม่ จริงๆ มองว่าในระบบ สุขภาพของเราเต็มไปด้วย “ความกลัว” คนไข้เข้าโรงพยาบาลเขาก็กลัวนะ กลัวป่วย กลัววินิจฉัยไม่ถูกต้อง กลัวเสียเงินเสียทอง กลัวการรักษา กลัวไปหมด คิดว่าที่จริงแล้วเจ้าหน้าที่ที่มีความกลัวใหม่ กลัวอะไรกันบ้างคะ ขอการ แบ่งปันหน่อย

**สมาชิก :** ขอแลกเปลี่ยน มีเหตุการณ์หนึ่งในโรงพยาบาลนะคะ พอดีเป็น case ที่เกิดขึ้นที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินแล้วคนไข้จะคะ arrest ที่ข้างนอก แล้วตามมาตรฐานของห้องฉุกเฉิน ถ้ามีคนไข้จำเป็นจะต้อง CPR ข้างนอกนะคะ เขาจะต้องมีทีมไป ๓ คนที่มีพยาบาล, มีเวชกิจ ไชใหม่คะ แล้วก็ มีคนงานนะคะ แล้วที่นั่นวันนั้นนะคะคนไข้โทรมา เขาก็ออกไป แล้วไปสวนทางกันกับคนไข้ คนไข้มาถึงโรงพยาบาลแล้ว ER ไม่มีใครเลย แล้ววันนั้น ห้องคลอด คือโรงพยาบาลหมุนเป็นโรงพยาบาลเล็ก ๆ นะคะ ก็ห้องฉุกเฉิน พยาบาลขึ้นคนเดียว เวรตีก ห้องคลอดคนเดียวใน ward ๒ คนอย่างนี้ นะคะ แล้วบังเอิญใน ward มีใส่ Tube มีคนไข้หัวใจล้มเหลวนะคะหมอ ก็เลยต้องใส่ Tube แล้วที่ห้องคลอดก็มีทำคลอดนะคะพระอาจารย์ แล้วไม่มี

ใครสามารถออกไปอยู่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินตอนนั้นได้แล้วคนไข้มาแล้ว คนไข้ก็เสียชีวิตแล้วเขาก็มีข้อร้องเรียนขึ้นค่ะ เราไม่สามารถช่วยเขาได้ทันทีเลยเป็นเหตุการณ์ที่เอามาทบทวนกัน ในฝ่ายการพยาบาลนะคะ ในฝ่ายการก็ประชุมกันว่าถ้ามีเหตุการณ์อย่างนี้เราทำอย่างไร ๑,๒,๓,๔ เพราะเขามีมาตรฐานว่าเหตุการณ์แบบนี้จะต้องมีพยาบาลออกเท่านั้นเท่านี้ครบคนแล้วคนตรงนี้ต้องมาอยู่แทนอย่างนี้นะคะ ก็ทะเลาะกันใหญ่โตว่าใครจะต้องมาอยู่ใครจะต้องมาทำอะไรตรงไหนนะคะ ตกลงกันตอนแรกเราก็เข้าไปประชุมด้วยแล้วก็บอกว่าสมมุติว่าถ้ามาตรฐานจะต้องเอาไป ๓ คน แต่สมมุติว่าถ้าเราไม่สามารถจ้างคนมาเพิ่มให้มันเป็นมาตรฐานได้ทำไมเราไม่เอาคนออกไปแค่ ๒ คนก่อน เพราะว่าโรงพยาบาลเรามีเจ้าหน้าที่น้อยอย่างนี้นะคะ ถ้ามันเกิดเหตุการณ์อย่างนี้อีกมันก็กลับมาเป็นแบบนี้เหมือนเดิมแต่ถ้าเป็นระดับผู้บริหารเขาก็จะมองว่า มองแต่มาตรฐาน นะคะพอเราบอกว่าสมมุติว่าถ้าเราอยากได้ตามมาตรฐานก็ให้จ้างคนเพิ่มเขาก็บอกว่าเป็นการแก้ปัญหาแบบกำปั้นทุบดิน หนูก็เลยถามว่า แล้วสรุปตกลงประชุมกันแล้วข้อตกลงมันก็เหมือนเดิมนะคะ ว่าถ้ามีเหตุการณ์แบบนี้ก็ต้องเอาเจ้าหน้าที่ออกไปเท่านี้แล้วคนห้องคลอดก็ต้องมาอยู่แทนหรือว่าคนห้องคลอดไม่ว่างคนในตึกก็ต้องมาอยู่แทนคือเหตุการณ์วันนั้นมันก็เป็นแบบนี้แหละ แล้วข้อสรุปมันก็ออกมาเหมือนเดิม

**หมอตู :** สรุปว่าผู้บริหารกลัวแล้วละ  
**สมาชิก :** ใช่ ตอนแรกหนูก็พยายามถามว่าคือมาตรฐานมันสูง แต่เราไปไม่ถึงมาตรฐานเราแค่เวรตึกเวรเตียงนะคะไม่ใช่ว่าเป็นเวรเช้าเวรบ่ายอะไรอย่างนี้นะคะที่มีคนเยอะๆ เราจะลดลงมาได้ไหมเพราะว่าเราไม่สามารถทำตามมาตรฐานหรือว่าแนวทางที่วางเอาไว้ได้้นะคะ แต่เขาบอกว่ามันจะต้องทำตามมาตรฐานค่ะ

**หมอตู :** มาตรฐานคือกลไกที่ปิดกันหรือว่าเก็อกูลใช่ไหม เหมือนเมื่อกี้ที่พระอาจารย์พูดเรื่องกลไก นั้นละคะเป็นกลไกที่มันแบบมันเก็อกูลหรือว่ามันปิดกันน่าสนใจประเด็นนี้

**พระอาจารย์ :** อาตมาอยากให้ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานสักหน่อย มาตรฐานทางการแพทย์ **วัตถุประสงค์ก็เพื่อประโยชน์ของคนไข้ใช้ใหม่ เพื่อให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เพื่อความปลอดภัยของคนไข้ แต่มาตรฐานเหล่านี้ ปัจจุบันถูกหมอหรือโรงพยาบาลใช้เพื่อป้องกันตัวเองเป็นส่วนใหญ่** เพราะหากยืนยันว่าทำตามมาตรฐาน ก็ถูกฟ้องไม่ได้ ด้วยเหตุนี้ มาตรฐานคือ ISO โรงพยาบาลต่างๆ จึงอยากได้เพื่อประโยชน์ของโรงพยาบาลมากกว่า ทั้งๆ ที่วัตถุประสงค์ที่แท้ คือเพื่อประโยชน์ของคนไข้ พอเราเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง มาตรฐานเหล่านี้ก็ถูกใช้เพื่อป้องกันตัวเอง หรือเพื่อโปรโมทตัวเอง

นี่เป็นประเด็นที่ต้องระวัง เพราะว่ามาตรฐานมันเป็นรูปแบบ ถ้าติดกับรูปแบบ เราจะลืมเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ ก็เหมือนการทำบุญให้ทานในพุทธศาสนา วัตถุประสงค์ก็เพื่อลดความตระหนี่ แต่ระยะหลังส่วนใหญ่ทำบุญให้ทานเพื่อสนองกิเลสมากกว่า เช่น ทำบุญเพราะอยากถูกหวยรวยเบอร์ สวนทางกับวัตถุประสงค์ของการทำบุญ อย่างนี้เรียกว่าปฏิบัติไม่สมควรแก่ธรรม เพราะไปติดที่รูปแบบ ไม่ได้ดูเนื้อหาสาระหรือวัตถุประสงค์ที่แท้จริง นี่เป็นปัญหาของคนส่วนใหญ่ คือไม่ค่อยจะเข้าใจว่าอะไรคือสาระ อะไรคือรูปแบบ

# กลไกที่ทรงพลัง " อาสาเพื่อนรับฟัง "

" คุณสมบัติของ " อาสาเพื่อนรับฟัง " เบื้องต้น  
คือ ความเห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์ที่เป็นคู่ขัดแย้งทั้ง 2 ฝ่าย  
ไม่ว่าคดี ทักษะสำคัญคือ การฟังอย่างลึกซึ้ง ห้อยแขวนการตัดสิน  
ก็จะช่วยให้เกิด " ฉันเข้าใจเธอ เธอเข้าใจฉัน เราเข้าใจกัน "  
ในระบบสุขภาพอันซับซ้อนนี้ได้ "

---

จิตอาสา  
ชุมชนแห่งการเรียนรู้  
สู่การเปลี่ยนแปลง

พระไพศาล วิสาโล

---

แสดงธรรมแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข จิตอาสา จากเขตนครชัยบุรินทร์  
วัดป่าสุคะโต ๑ กันยายน ๒๕๕๘

**พวก**เราเป็นผู้ทำงานที่มีคุณค่ามากนะ เพราะว่าเป็นการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ประสบความทุกข์ ความทุกข์บางอย่างเป็นไปตามธรรมชาติของสังขาร คือเจ็บป่วยเมื่อถึงวัย ความทุกข์บางอย่างเกิดจากเหตุปัจจัยภายนอกมากกว่า เช่น อุบัติเหตุ ถูกผู้อื่นทำร้าย รวมถึงการทำร้ายตัวเอง สิ่งที่เราทำคือการพยายามฟื้นฟูให้เขากลับมาเป็นปกติ ในกระบวนการดังกล่าวนี้ นอกจากการดูแลรักษาร่างกายของเขาให้กลับมาทำงานได้เหมือนเดิม ซ่อมแซมอวัยวะส่วนที่สึกหรอให้กลับมาเป็นปกติแล้ว การช่วยเยียวยาทางใจ หรือการให้กำลังใจก็เป็นเรื่องสำคัญ เพราะหัวใจนั้นเป็นส่วนสำคัญในการฟื้นฟูกายด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม ใจก็สามารถที่จะทำให้ร่างกายย่ำแย่ หรือฉุดร่างกายให้ตกต่ำลงได้ดูเหมือนว่าการดูแลใจจะทำให้ภาวะของเรามากขึ้น เพราะที่เพียงแค่อุบัติเหตุก็แทบไม่มีเวลาอยู่แล้ว แล้วการดูแลใจจะทำได้อย่างไร

การดูแลกายและเยียวยาใจ เป็นสิ่งที่สามารถทำควบคู่ไปด้วยกันได้ เช่นระหว่างที่เราทำหัตถการ หากว่าเราโอภาปราศรัย ยิ้มแย้ม กับคนไข้ ก็ทำให้เขาพลอยรู้สึกสบายใจไปด้วย หรือบางที่ยังไม่ได้ทำการรักษากาย เพียงแต่เขาเห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของเรา ได้ยินคำพูดที่เป็นกันเอง หรือได้รับสัมผัสที่อ่อนโยนเขาก็รู้สึกดีขึ้นแล้ว

มีนายแพทย์ชาวแคนาดาคนหนึ่งมีชื่อเสียงมาก ได้ชื่อว่าเป็น บิดาแห่งการแพทย์แผนใหม่ ชื่อ เซอร์วิลเลียม ออสเลอร์ เมื่อเร็วๆ นี้ก็มีการ แปลหนังสือเล่มนี้เป็นภาษาไทย โดยสำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน หมอคนนี้น่าสนใจเพราะว่าเขาไม่ได้รักษาร่างกายของคนไข้เพียงอย่างเดียว แต่ว่าเขายังดูแลเยียวยาจิตใจของคนไข้ด้วย มีเรื่องเล่าว่า คนไข้พอเห็นเซอร์วิลเลียม ออสเลอร์เดินมาที่หอผู้ป่วย แต่คนไข้เห็นหน้าหมอ เขาก็รู้สึกดีขึ้นทันที เพราะว่า หมอออสเลอร์เต็มไปด้วยความเมตตา และเป็นคนที่มีความสามารถทางการแพทย์ คนไข้จึงไว้วางใจ คนไข้ที่มีความเจ็บป่วย มีความทุกข์ เมื่อเห็นหน้า หมอคนนี้ก็มีความหวังขึ้นมาทันทีว่าเดี๋ยวอาการของเขาคงดีขึ้น หรืออย่างน้อยๆ ก็จะได้รับการเยียวยาอย่างดี

### ผู้ให้ความสุขย่อมได้รับความสุข

อย่างไรก็ตาม ดังที่คุณหมอตูได้พูดไว้ก่อนหน้านี้ เวลานี้พวกเรา ดูแลรักษาคนไข้ เยียวยาผู้ป่วย แต่ว่าความทุกข์ของหมอกลับเพิ่มพูนขึ้น อาตมาเชื่อว่า ความทุกข์ของผู้เยียวยาจะลดลง ถ้ามีการเพิ่มมิติทางจิตใจ ในการเยียวยาคนไข้ การเพิ่มมิติทางจิตใจในการเยียวยาคนไข้ มันไม่ได้ เป็นการเพิ่มภาระ หรือเพิ่มความทุกข์ให้กับผู้เยียวยา แต่สามารถช่วยให้ เกิดความชุ่มชื่นในจิตใจแก่ผู้เยียวยาได้ เพราะว่าทันทีที่เรามีความเมตตา มีความใส่ใจกับจิตใจของคนไข้ อยากจะช่วยเหลือเขา ความสุขก็จะเกิดขึ้น

ในจิตใจของเราด้วย มีหมอบจบใหม่คนหนึ่ง เล่าถึงประสบการณ์ที่เรียกได้ว่าเปลี่ยนแปลงชีวิตของเธอเลย วันหนึ่งเธอเข้าเวรตึก จู่ๆ ก็ได้ยินเสียงเขย่าเตียงกลางตึก หันไปหาต้นเสียงก็พบว่ามาจากคนไข้ที่ชื่อยายเตียง ยายเตียงเป็นปอดบวมจึงต้องใส่ท่อช่วยหายใจ เมื่อใส่ท่อแล้วก็ต้องมัดมือ แก้วไว้ เพราะไม่งั้นเตียงแกจะดึงท่อออก หมอบเดินไปหายายเตียง แล้วถามว่า “ยาย หายใจไม่ออกหรือ” ยายส่ายหน้า “ยาย เหนื่อยรีเปล่าจะ” ยายก็ส่ายหน้า อีกทีแรกก็งงๆ สักพักเธอก็เดาว่ายายคงรำคาญผ้าที่มัดมือ มัดเท้าแกให้ติดอยู่กับเตียงก็ได้ จึงถามยายว่า “ยาย ยายอยากแกะผ้าออกใช่ไหม” ที่นี้ยายเลิกเขย่าเตียง “ยายรำคาญหรือ” ยายพยักหน้าทันที “ยาย หมอบเอาออกให้ไม่ได้นี่ เดี๋ยวยายดึงท่ออาหารออกอีก เวลาใส่ใหม่ มันเจ็บใช่ไหม” แล้วเธอก็บอกยายว่า “ยายต้องทนรำคาญนิดนึงนะยาย ยายจะได้ไม่แผลอ ดึงใจ” คราวนี้ยายเขย่าเตียงอีก เธอไม่รู้จะทำยังไง จึงดึงมื่อยายมากุมไว้ ส่วนยายก็กำมือเธอแน่น ช่วงนั้นเอง เธอมองเห็นอะไรบางอย่างในตาของยาย เป็นแววของเศร้าสร้อย เดี๋ยวตาย เธอจึงถามว่า “ยายเหงาหรือ” ยายกะพริบตา ความจริงก็คือไม่มีใครมาเยี่ยมยายเลย ยายจึงรู้สึกเหงามาก หมอบเลยบอกยายเตียงว่า “ฉันหมอบอยู่เป็นเพื่อนยายนะ” เธอพยักหน้าทันที แล้วยายเตียงก็ไม่เขย่าเตียงอีกเลย เพราะมีเพื่อนแล้ว

กรณีนี้หมอบไม่ได้ทำหัตถการให้คนไข้เลย ไม่ได้ให้ยา แต่นั่งเป็นเพื่อนเท่านั้น อาตมาเชื่อว่าสิ่งที่หมอบคนนี้ทำไม่มีอยู่ในตำราการแพทย์ เพราะวาทารการแพทย์บอกว่า ถ้ามีกรณีอย่างนี้ ก็ต้องทำอะไรสักอย่างเช่น ให้ยา หรือทำหัตถการบางอย่าง แต่การนั่งเป็นเพื่อนของหมอบ มันมีผลต่อจิตใจของยายหมอบนั่งอยู่จนกระทั่งได้เวลาลงเวร พอหมอบลุกเดินออกไปแต่ไม่กี่ก้าว ยายก็เขย่าเตียงอีก เธอจึงบอกกับยายว่า “ยายจำ คนไข้คนอื่นนอนกันแล้วนะ ยายอย่าเขย่าเตียงเลยนะจะ เดี๋ยวพรุ่งนี้หมอบมาคุยด้วยใหม่” คราวนี้ยายหยุดเขย่าเตียง

ปรากฏว่าคืนนั้นทั้งคืนแกก็ไม่เขย่าเตียงอีก หมอได้เขียนไว้ในบันทึกว่า “ฉันเคยรู้สึกดีที่ฉันได้ช่วยทำให้ยายหายเหงา แต่ในตอนนี้นฉันกลับรู้สึกว่ายายเองก็ทำให้ใจของฉันชุ่มชื้นมาจากภายใน เหมือนยายชโลมน้ำลงไปในซอกหลังลึกๆ ในหัวใจที่แห้งผากของฉัน ที่ๆ แม้แต่ฉันเองยังไม่รู้ว่ามันมีอยู่ฉันเพิ่งตระหนักถึงความจริงที่ว่า ไม่ใช่เพียงหมอที่เยียวยาคนไข้ แต่คนไข้ของพวกเรา ก็เยียวยาฉันและคุณทุกคนเหมือนกัน”

เธอไม่ได้บอกว่าหัวใจของเธอชุ่มชื้นเพราะอะไร แต่อาจมาคิดว่ามันเป็นความชุ่มชื้นที่เกิดจากความเมตตากรุณา คือพอเธอรู้สึกมีเมตตาต่อยายความสุขภายในก็เกิดขึ้นกับเธอ

กุศลธรรมนั้นเป็นพี่น้องกัน เวลาคุณมีความสุข คุณก็มีน้ำใจอยากจะช่วยเหลือคนอื่น เวลาคุณมีความสุข ใจคุณก็เป็นสมาธิได้ง่าย เวลาคุณมีความสุข คุณก็จะมีอาการเพียรพยายาม เกิดวิริยะขึ้นมา ในขณะเดียวกันเมื่อมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น ความสุขก็เกิดขึ้นในใจเราด้วย ตรงกับที่พระพุทธเจ้าตรัสว่า **“ผู้ให้ความสุขย่อมได้รับความสุข”** การให้ทานในพระพุทธศาสนาจึงมีความสำคัญ เพราะว่ามันไม่เพียงแต่เกื้อกูลผู้รับเท่านั้น แต่มันยังทำให้ใจของผู้ให้มีความสุขด้วย **สุขที่เกิดขึ้นในใจก็คือบุญนั่นเอง** พระพุทธเจ้าตรัสไว้ **บุญเป็นชื่อของความสุข** คนมักเข้าใจว่าเมื่อทำบุญแล้วบุญจะรอเราอยู่ข้างหน้า จะบันดาลให้เราร่ำรวย ทำให้เราเงินเดือนขึ้น ทำให้เราถูกหวยรวยเบอร์ ถ้าเราถวายเงินเยอะๆ ใส่บาตรมากๆ บุญก็จะพอกพูนเหมือนกับเงินในธนาคาร ที่จริงแล้วไม่ใช่บุญอยู่ที่ใจ เมื่อเราทำความดี เมื่อเราเกื้อกูลคนอื่น ใจเราเป็นสุข นี่แหละคือบุญที่แท้จริง

## เสริมพลังชีวิตด้วยจิตอาสา

จิตอาสา กับจิตสาธารณะมีความหมายคล้ายๆ กัน แต่ที่ไม่ใช่อันเดียวกัน จิตสาธารณะ คือจิตใจที่รู้สึกใส่ใจห่วงใยต่อส่วนรวม ส่วนรวมนั้นอาจจะจะเป็นโรงพยาบาล อาจจะเป็นหมู่บ้าน ตำบล สังคม หรือว่าโลกใบนี้ก็ได้เมื่อรู้สึกว่ามีเป็นส่วนหนึ่งของเรา เราจึงดูแลเอาใจใส่มัน เช่น ทำความสะอาดเก็บขยะ สมัยก่อนตามหมู่บ้านมีตู้โทรศัพท์สาธารณะ ก็ดูแลรักษาเอาไว้ไม่ปล่อยให้มันทรุดโทรม ดูแลใส่ใจสมบัติของส่วนรวม ถ้าเป็นโรงพยาบาลก็อาจจะดูแลเรื่องน้ำไฟ เห็นใครเปิดไฟทิ้งไว้ก็ไปปิด เห็นน้ำเปิดทิ้งอยู่ก็ปิดก๊อก หรือเมื่อเห็นว่า ตรงนั้นตรงนี้น้ำจะปรับปรุง ก็แสดงความคิดเห็น พยายามกระตุ้นให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เรียกว่าเอาใจใส่ไม่ทิ้งดูตาย

ส่วนจิตอาสา นั้น อาจไม่ได้เกิดขึ้นเพราะมีความห่วงใยต่อส่วนรวม แต่เป็นความห่วงใยเห็นใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เช่น เมื่อเห็นคนมีความเดือดร้อนอยู่ข้างหน้าก็เข้าไปช่วย จิตสาธารณะนั้นจะเรียกว่าจิตสำนึกทางสังคมก็ได้ หรือถ้าเป็นเรื่องของประเทศชาติ ก็เรียกว่าเป็นจิตสำนึกทางการเมือง ส่วนจิตอาสา นั้นเป็นจิตสำนึกทางมนุษยธรรม มันไม่เหมือนกันทีเดียว ระหว่างจิตสำนึกทางสังคม กับจิตสำนึกทางมนุษยธรรม จิตสำนึกทางมนุษยธรรมทำให้อยากจะช่วยเหลือคนที่ตกทุกข์ได้ยาก คนที่มีปัญหา แต่ก็อาจจะเกิดจากการที่เห็นว่าส่วนรวมมีปัญหาด้วยก็ได้ เช่น เห็นว่าโลกกำลังเกิดวิกฤตทางธรรมชาติ ก็ไปปลูกป่า เป็นต้น

ถ้าเราวางใจเป็น การช่วยเหลือผู้อื่น ก็จะส่งผลกลับมาที่ตัวเราด้วย ช่วยผู้อื่นก็เหมือนกับช่วยตัวเอง คือ **ช่วยเปลี่ยนแปลงตัวเรา** หลายคนคิดว่าการเป็นจิตอาสา คือการเสียสละ ซึ่งก็มีส่วนถูกอยู่บ้าง แต่จริงๆ แล้ว **คนที่เป็นจิตอาสาที่ได้รับด้วย ไม่ใช่แค่เสียเท่านั้น** อาจจะเสียเวลา เสียเหงื่อ เสียเงินทองบ้าง แต่ว่าได้หลายอย่างที่มีคุณค่ากลับมา

มีคนหนึ่งเคยมาปลูกป่าที่ภูหลง วันแรกที่มาถึงเธอยืนอยู่หน้าวัด แล้วมองออกไปเห็นพื้นที่โล่งกว้าง เพราะเป็นไร่มันสำปะหลัง มีต้นไม้สูงๆ ไม้ที่ต้นยืนโตแต่อยู่กลางทุ่ง เธอเคยรู้มาว่าที่นี่เคยเป็นป่าทึบ แต่ตอนนี้เหลือต้นไม้สูงๆ แค่มักไม้ต้น ใจเธอก็ห่อเหี่ยว รู้สึกว่าตัวเองเป็นเหมือนหญ้า คือรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนเล็กน้อย ที่ช่วยอะไรไม่ได้เลย เหมือนหญ้าที่รอแต่ให้คนมาเหยียบย่ำแต่พอได้มาปลูกป่า ค้างคืนที่วัดประมาณ ๒ คืน ๓ วัน ไปปลูกในป่าหลังวัด ทุลุกทุเลมากเลย เพราะฝนตกหนัก ที่หลับที่นอนก็ลำบาก แต่ว่าหลายคนรู้สึกสนุก เข้าวันสุดท้ายก่อนกลับ ทุกคนก็มาตั้งวงคุยกันที่ศาลา ผู้หญิงคนนี้ก็เล่าความในใจว่า ตอนที่มาวันแรก เธอรู้สึกว่าเหมือนตัวเองเป็นเหมือนต้นหญ้า แต่ว่าวันนี้เธอรู้สึกว่าเหมือนต้นไม้ใหญ่ คือรู้สึกว่าตัวเองมีพลังสามารถที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นได้ **ความรู้สึกว่ามีพลังกำลัง หรือมีเรี่ยวแรงที่จะทำสิ่งดี ๆ ภาษาฝรั่งเรียกว่า Empowerment**

**การเป็นจิตอาสาคือการเสริมสร้างพลังให้ตัวเองด้วย** แทนที่จะมองว่าฉันทำอะไรไม่ได้ ก็เลยขมื่อขมื่ออเท่า แต่พอเริ่มขยับ เริ่มต้นทำอะไรบางอย่าง ก็รู้สึกว่าเราสามารถทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ **คนที่มีความรู้สึกแบบนี้ อาตมาเชื่อว่า เขาจะมีความมั่นคงภายใน ไม่ถูกกระทบจากสิ่งแวดล้อมง่าย ๆ**

### จิตอาสาพาใจเปลี่ยนแปลง

พวกเราเวลาอยู่โรงพยาบาล แล้วรู้สึกว่าเราทำอะไรไม่ได้เลย ปัญหามันเยอะเหลือเกิน รู้สึกหมดเรี่ยวหมดแรง แต่พอเราลองได้ทำอะไรสักอย่าง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งเล็กน้อย พอมันได้ผลเกิดความเปลี่ยนแปลง เราก็จะมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น ว่าเราไม่ใช่เป็นแค่หญ้า แต่เราเป็นได้มากกว่านั้น จิตอาสาหลายคนได้พบความเปลี่ยนแปลงในแง่อื่นอีกด้วย มีเด็กคนหนึ่งอายุประมาณ ๑๔ ชื่อน้องฝ้าย มีคนชวนไป

เป็นพี่เลี้ยงเด็ก ที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน บ้านปากเกร็ด เธอไปเป็นจิตอาสา อาทิตย์ละ ๒ ครั้งประมาณสัปดาห์ ๒ - ๓ เดือนได้ แม่บอกว่าระยะหลัง น้องฝ้าย เปลี่ยนแปลงไปเธอหนึ่งและสุขุมมากขึ้น รับฟังคนอื่นมากขึ้น และใช้เหตุผล มากกว่าอารมณ์แต่ก่อนเธอเป็นเด็กใจร้อน แม่พูดอะไรก็เถียง ไม่ค่อยใช้ เหตุผล

น้องฝ้ายบอกว่าที่เธอเปลี่ยนแปลง เพราะว่าเวลาไปเลี้ยงเด็ก ต้อง อดทน เด็กที่นั่นเป็นเด็กที่ถูกทอดทิ้ง บางคนถูกทิ้งไว้ที่โรงพยาบาล บางคน ถูกทิ้งลงถังขยะ บางคนแม่ก็เอามาฝากไว้เพราะว่าเลี้ยงไม่ไหว เด็กเหล่านี้ก็ จะร้องไห้งอแง ไม่น่ารัก เมื่อน้องฝ้ายได้รู้ปมหลังของเด็กเหล่านี้ เธอก็มีความ อดทนมากขึ้นทำให้เธอเข้าใจเพื่อนที่โรงเรียนว่า ทำไมบางคนทำตัวไม่น่ารัก แต่ก่อนเธอก็รำคาญ ไม่ชอบเพื่อนเหล่านี้ แต่เดี๋ยวนี้เธอเข้าใจเขาแล้ว และ เห็นใจเขามากขึ้น

มีชายหนุ่มคนหนึ่งเป็นนักธุรกิจ ไปเป็นพี่เลี้ยงบ้านปากเกร็ดเหมือน กันมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นคล้ายๆ กัน เมื่อก่อนเขาเป็นคนหุนหัน พลันแล่นไวววายใส่ลูกน้อง แต่พอมาทำงานเป็นจิตอาสาแล้ว ลูกน้องก็รู้สึก ว่าเขาเปลี่ยนแปลงไป พูดจานุ่มนวล ใจเย็นขึ้น เขาบอกว่า เวลาไปเลี้ยงเด็ก เราจะพูดเสียงแข็ง ตะคอก หรือบังคับไม่ได้ ต้องค่อยๆ พูดจา ต้องอดทน เพราะเด็กที่ถูกทอดทิ้งเขาไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ งอแงง่ายอยู่แล้ว ใจที่นึกถึงคนอื่นทำให้เขาต้องพยายามปรับตัว เพื่อช่วยเหลือเด็ก แล้ว การปรับตัวมันก็เป็นผลดีต่อตัวเอง กลายเป็นว่าได้นิสัยใหม่ ทำให้มีความสุขได้ง่ายขึ้น มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นราบรื่นมากขึ้น

อันนี้เป็นประสบการณ์ร่วมของใครหลายคน ที่ไปเป็นจิตอาสา แล้วพบว่ามีความเปลี่ยนแปลงของลักษณะนิสัยใจคอ เป็นเพราะว่ามันช่วยลดอัตตาความหมายของอัตตาก็คือ การทำตามใจ ทำตามอารมณ์ แต่พอมาช่วยเหลือดูแลเด็ก ก็ไม่สามารถเอาความรู้สึกของตัวเองเป็นใหญ่ได้ ต้องคำนึงถึงคนอื่นมากกว่า เรียกว่าเป็นการลดอัตตา

มีเด็กวัยรุ่นคนหนึ่งอายุ ๑๙ ไปเป็นจิตอาสาเหมือนกัน เด็กคนนี้ค่อนข้างเกรง ปกติเป็นคนชอบเที่ยว แต่บังเอิญซัมเมอร์นั้นเพื่อน ๆ ไปเมืองนอก ตัวเองเลยว่าง ไม่มีอะไรทำ เมื่อมีคนชวนไปเป็นพี่เลี้ยงเด็ก เขาก็ไปทำอยู่พักใหญ่ก็พบกับความเปลี่ยนแปลงในตัวเอง คือเขาเป็นเด็กกำพร้าอยู่กับลุง ไม่รู้สึกว่าตัวเองเป็นที่รักของใคร ไม่เคยเห็นตัวเองมีคุณค่าเข้ามหาวิทยาลัยก็เรียนแบบไม่ตั้งใจเรียน แต่พอมาเป็นพี่เลี้ยงเด็ก เขาพบว่าเด็กรักเขามาก พอเห็นหน้าก็วิ่งมาหา ความรักที่เด็กให้เขา มันช่วยเติมเต็มหัวใจที่เคยว่างเปล่าของเขา คือรู้สึกว่าเราก็มักมีคนรักนะ จึงรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าขึ้นมา เมื่อความรักได้เติมเต็มจิตใจ ก็รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า เขาถึงกับพูดว่าชีวิตของผม สมบูรณ์ได้เพราะเด็ก ๗ ขวบ

## อาสาเพื่อนรับฟัง

สำหรับคนที่บกพร่องทางใจ การเป็นจิตอาสาช่วยได้มากที่สุดทีเดียว แม้แต่คนที่สุขล้นเกิน การเป็นจิตอาสาที่ช่วยได้เหมือนกัน ที่เล่ามาทั้งหมดนี้เป็นจิตอาสาในลักษณะของการไปช่วยเหลือ ออกเรี่ยวแรงทำโน่นทำนี่ แต่ยังมีจิตอาสาอีกประเภทหนึ่ง ที่แทบจะไม่ได้ทำอะไรมาก เพียงแค่มองใจที่จะช่วยเหลือ มีความเป็นเพื่อนให้ ไม่ต้องไปทำอะไรให้กับเขา ไม่ต้องลงแรงเช่น ไปปลูกป่า หรือจะไปช่วยเหลือเยียวยาใครในทางร่างกาย จิตอาสาประเภทนี้เพียงแคร์ับฟัง เรียกว่าเป็นเพื่อนรับฟัง เป็นเพื่อนคุย งานอาสาประเภทนี้เป็นสิ่งที่ต้องการมาก โดยเฉพาะในบริบทของพวกเราคือโรงพยาบาล

มีผู้ป่วยคนหนึ่งเป็นมะเร็งเต้านม ได้รับการฉายแสง ให้คีโมตามมาตรฐานการรักษาจนครบคอร์สแล้ว เธอก็ยังบ่นว่าปวดมาก แต่หมอและพยาบาลสังเกตเห็นว่าเวลาเธอเดินเหินไปนั้นมานี้ ท่าทางเหมือนคนปกติแล้ววันหนึ่งพยาบาลก็ไปนั่งคุยกับเธอ คุยเป็นชั่วโมง แต่ส่วนใหญ่คนไข้เป็นฝ่ายคุยมากกว่า แล้วเรื่องที่คุยก็หนีไม่พ้นเรื่องสามีและลูกที่ไม่เอาใจใส่ ไม่ดูแล ทอดทิ้งเธอ เธอทั้งโกรธทั้งน้อยใจสามีและลูกที่ไม่อึ้งขังขอบเธอเลย พยาบาลก็ฟังอย่างเดียว ไม่ได้แนะนำอะไร แต่ว่าฟังด้วยความตั้งใจไม่สอดแทรก พอคนไข้เล่าเสร็จเธอก็รู้สึกว่าการปวดมันหายไปเยอะเลย

พยาบาลไม่ได้ให้ยา แต่สิ่งที่ให้คือให้เวลา ให้ความใส่ใจ พูดอีกอย่างหนึ่งคือให้ใจ ใจที่รับฟัง คนไข้มีความทุกข์ใจมาก ให้ความปวดกายหนักขึ้น ความปวดกายแค่หนึ่งส่วน แต่พอมีความทุกข์ใจเพราะความโกรธ ความน้อยเนื้อต่ำใจ ก็ทำให้ความปวดเพิ่มขึ้นเป็น ๒ - ๓ เท่า หรืออาจจะมากกว่านั้นก็ได้ แต่พอมีพยาบาลมารับฟัง พอได้ระบาย ความทุกข์ใจก็ลดลง เมื่อความทุกข์ใจลดลงมันก็เหลือแต่ความทุกข์กาย แต่บางทีความทุกข์กายก็อาจจะลดลงไปได้ด้วย เพราะเมื่อใจสบายก็จะมีสารบางตัวหลั่งออกมา เช่น โดพามีน เอ็นโดรฟินซึ่งช่วยทำให้ความปวดกายลดลงด้วย เพราะฉะนั้นเพียงแค่ว่าฟังคนไข้ เขาก็สามารถรู้สึกดีขึ้นได้ โดยเฉพาะถ้าเป็นคนไข้ที่มีความทุกข์ใจ

มีคนไข้มะเร็งคนหนึ่ง อยู่ที่เชียงใหม่ ที่โรงพยาบาลแห่งนั้นมีโครงการส่งจิตอาสาไปเยี่ยมไข้ หน้าที่ของจิตอาสาคือเป็นเพื่อนคุยกับคนไข้ คนไข้สมมุติว่าชื่อแก้ว ส่วนจิตอาสาชื่อเจี๊ยบ เจี๊ยบมาเป็นจิตอาสาวันแรกก็คุยใหญ่เลย คุยแทบไม่หยุด ทั้งที่หน้าที่ของเจี๊ยบจริงๆ แล้วคือมาฟังคนไข้ แต่เธอกลับพูดอย่างเดียวเลย คนไข้ก็ตึนะ นั่งฟังเจี๊ยบพูด เวลาเจี๊ยบพูดออกนอกประเด็นคนไข้ก็พยายามตบให้เข้าประเด็น เวลาพูดจาสับสนวุ่นวอน เธอก็ช่วยให้คุยเป็นเรื่องเป็นราว เป็นอย่างนี้ทุกครั้งที่มาเยี่ยม

ผ่านไป ๒ - ๓ เดือน วันหนึ่งเจ็บบก็หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสมาเลย มาขอบคุณแก้ว บอกว่าก่อนที่จะมาเป็นจิตอาสา เธอมีปัญหาทางจิต เคยไปหาจิตแพทย์ ก็ได้แต่ยา หมอไม่ได้คุยอะไรเลย ก็เลยไม่ไปหาจิตแพทย์ คนนั้นอีกแล้วก็มาเป็นจิตอาสาให้กับแก้ว เมื่อเข้าเจ็บบไปพบหมอคน เดิม หมอแปลกใจ ถามว่าคุณไปรักษาที่ไหนมา คุณดีขึ้นเยอะเลยนะ เธอก็บอกว่าไม่ได้ไปรักษาที่ไหน แต่ไปเป็นจิตอาสาให้กับคนไข้มะเร็ง เป็นอันว่าเจ็บบดีขึ้นมากจากการที่มีคนไข้มานอนฟังเธอพูด พอมีคนฟังเธอ รู้สึกดีขึ้นความทุกข์ใจ ความซึมเศร้าบรรเทาไปเยอะเลย จะเห็นได้ว่าการ ฟังนั้นเป็นการเยียวยา เพราะฉะนั้นการเป็นจิตอาสารับฟัง ช่วยคนไข้ได้ เยอะ และในเวลาเดียวกัน มันก็ส่งผลต่อจิตใจของผู้ที่เป็นจิตอาสาด้วยเช่นกัน เพราะว่าถ้าเราจะตั้งใจฟังเขาจริงๆ ฟังอย่างใส่ใจ **เราต้องว่างขณะที่ รับฟัง มันเป็นการฝึกเราไปในตัว ฝึกให้มีสติอยู่กับคนที่อยู่ตรงหน้าเรา**

### ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจสองระดับ

การฟังเพื่อเข้าใจผู้อื่นนั้นสำคัญมาก การเข้าใจ มี ๒ ระดับ คือ **ระดับแรกคือ เข้าใจความคิด** เวลาใครพูดกับเรา เราต้องจับประเด็น ให้ได้ ต้องเข้าใจว่าอะไรคือความคิดของเขา เขาอยากจะทำอะไรเรา เข้าใจ เหตุผลของเขา อันนี้ไม่ใช่่ง่ายนะ เพราะว่าเวลาที่มีการอภิปรายถกเถียงกัน บ่อยครั้งคนฟังจับประเด็นไม่ได้ว่า คนพูดเขาต้องการบอกอะไร อย่างนี้แสดง ว่าไม่ได้เข้าใจในระดับของความคิด

**ระดับที่ ๒ คือ เข้าใจความรู้สึก** เข้าใจแบบนี้ ต้องใช้หัวใจ ไม่ได้ ใช้หัวสมอง คนที่เก่งในการคิด จะเข้าใจในระดับแรกได้ง่าย คือเข้าใจว่า เขาคิดอะไร เขามีประเด็นอะไร แต่ถ้าใช้แค่หัวสมอง ไม่ใช่หัวใจ ก็จะไม่ รับรู้ว่าเขารู้สึกอย่างไร อะไรคือความรู้สึกที่อยู่เบื้องหลังคำพูดหรือเหตุผล ของเขา การเข้าใจระดับที่ ๒ นี้ ต้องใช้ใจที่เปิดกว้าง ต้องอาศัยใจไปสัมผัส ใจ เรียกว่าใจถึงใจ จะทำอย่างนี้ได้ก็ต้องอาศัยสติ ต้องอาศัยความช่าง สังเกตด้วย แต่ไม่ใช่สังเกตแค่กาย แต่ต้องสังเกตอย่างอื่นด้วย

อาตมาพบว่าคนที่ทำงานในโรงพยาบาล ทำงานกับคนไข้จำนวนมาก ความเข้าใจระดับความรู้สึกจะมีน้อยมาก หรือหายไปเลย มีคนตั้งข้อสังเกตว่าทำไมจิตอาสาหลายคน จึงสามารถเข้าถึงคนไข้ได้ดีกว่าพยาบาล อันนี้เป็นเพราะว่าเขาสามารถรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของคนไข้ แต่คนที่ เป็นพยาบาล หลายคนเข้าไม่ถึงหรือไม่สังเกต อาตมาเคยไปอบรมการ เผชิญความตายอย่างสงบที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งทางภาคอีสาน วันสุดท้าย ก็ให้พยาบาลทุกคน ถอดหมวกพยาบาลออก แล้วไปเป็นจิตอาสาไป เยี่ยมคนไข้ ที่ไม่ได้อยู่ใน ward ของตัวเอง ๔๕ นาที เมื่อกลับมาก็มีการ รายงานผล มีพยาบาลคนหนึ่งบอกว่าได้ไปเยี่ยมคนไข้และรับรู้ความรู้สึก ว่าเขาเหงา

วิทยากรถามว่าแล้วตอนที่ เป็นพยาบาลเธอเคยสังเกตว่าคนไข้ เหงาไหม เธอหนึ่งคิดสักพักแล้วตอบว่าไม่เคยสังเกตเลย เป็นพยาบาล ไม่เคยสังเกตเลยว่าคนไข้เหงา เพิ่งมาเห็นวันนี้แหละว่าคนไข้เหงา คำถาม ก็คือทำไมตอนเป็นพยาบาลเธอไม่เคยสังเกตเลยว่าคนไข้เหงา อาจจะ เป็นเพราะว่าเธอทำแต่หัตถการ คือดูแลแต่ร่างกาย ทำตามหลักโปรโตคอล ในหัวอาจคิดแต่เรื่องการหัตถการตามขั้นตอน คิดแต่เรื่องกาย จนลืม สังเกตความรู้สึกของคนไข้ อาจจะเป็นเพราะว่าภาระหน้าที่มันจำกัด แค่ดูแลกาย ทำให้จิตใจหรือความรู้สึกของคนไข้หายไปจากการรับรู้ ของพยาบาล แต่พอถอดหมวกพยาบาล กลับมาเป็นคนธรรมดา เป็นจิตอาสา โดยมีเงื่อนไขว่าไม่ต้องไปยุ่งกับหัตถการใด ๆ ทั้งสิ้น ตอนนั้นใจ จะเริ่มเปิดและรับรู้ถึงความรู้สึกของคนไข้

## สถานะเปลี่ยน ใจเปลี่ยน

พฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของคนเราแต่ละคน ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับว่าตอนนั้นเขาอยู่ในสถานะอะไร เวลาคุณขับรถ เห็นสัญญาณไฟสีแดงเพื่อให้คนข้ามถนน คุณจะรู้สึกว่าสัญญาณไฟนั้นนานจัง หรือไม่ก็รู้สึกว่าคนข้ามถนนเดินช้าจัง แต่เวลาคุณเป็นคนเดินถนน คุณจะรู้สึกว่าสัญญาณไฟประเดี๋ยวเดียวเอง **มุมมองหรือความอยากของคุณจะเปลี่ยนไปเมื่อคุณเปลี่ยนสถานะ** เปลี่ยนบทบาท ถ้าคุณเป็นพ่อแม่ คุณจะคิดอีกแบบหนึ่ง แต่ถ้าคุณเป็นลูกคุณก็จะคิดอีกแบบหนึ่ง พุทธศาสนาบอกว่า ไม่ว่าคุณจะเป็นอะไร ก็จะมีอุปาทานหรือกิเลสติดมาด้วย เป็นพ่อ ก็จะมีอุปาทานหรือกิเลสแบบพ่อ เป็นลูกก็มีอุปาทานหรือกิเลสแบบลูก เป็นพ่อแม่ก็อยากให้ลูกเชื่อฟังพ่อแม่ แต่ถ้าเป็นลูกก็อยากจะให้พ่อแม่ฟังลูกบ้างใช่ไหม พ่อแม่หลายคนรู้สึกว่าลูกดื้อ ส่วนลูกกลับมองว่าพ่อแม่ไม่ฟังตน

ในทำนองเดียวกันเวลาเป็นพยาบาล กับเป็นจิตอาสา ก็จะมีการรับรู้ทัศนคติ และทำที่ที่แตกต่างกันไปด้วย บทบาทหรือความรู้สึกที่ต่างกันพุทธศาสนาเรียกว่า “ภพชาติ” การเกิดความรู้สึกว่าเป็นพยาบาล เกิดความรู้สึกว่าเป็นจิตอาสา มันคือภพชาติอย่างหนึ่งที่ไม่เหมือนกัน หลายคนจึงพบว่าตอนที่ เป็นจิตอาสาสามารถเข้าถึงคนไข้ได้ดีกว่าตอนที่ เป็นพยาบาล เข้าถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการของคนไข้ได้ง่ายกว่า ทั้งนี้ เพราะสิ่งที่คนไข้ต้องการมากที่สุดก็คือความเข้าใจ

เคยมีจิตอาสาคนหนึ่ง หลังจากได้เข้ารับการอบรมการเผชิญความตายอย่างสงบ ที่นครปฐม ก็ถูกส่งเข้าไปเยี่ยมคนไข้ คนไข้เป็นคุณลุงปวดมากปวดที่ทวารจนร้องคราง ลูกชายที่นั่งอยู่ใกล้ๆ ก็ไม่ทำอะไร จิตอาสาเข้าไปแนะนำตัวว่าเป็นใคร พอแนะนำตัวเสร็จประโยคแรกที่เธอถามคือ “คุณลุงคะ ที่คุณลุงว่าปวด มันปวดยังไงคะ” คุณลุงชอบประโยค

นี้มากเลย เพราะไม่เคยมีใครถามแบบนี้กับเขาเลย ลูกก็บอกให้เขา  
อดทน หมอและพยาบาลก็ให้แต่ยา ไม่เคยถามเลยว่าเขาปวดอย่างไร  
รู้สึกอย่างไร แต่ทันทีที่ได้ยินคำถามของจิตอาสา แค่คำถามเดียว คนไข้  
ก็รู้สึกดีขึ้นทันที เพราะเขาต้องการความเข้าใจ ต้องการคนที่เข้าใจ  
ว่าเขารู้สึกอย่างไร ฉะนั้นการที่จิตอาสาถามอย่างนี้ช่วยเขาได้มากเลย

### มีสติร่วมกับการปล่อยวางคนตรงหน้า

ในขณะที่เดียวกัน เมื่อคุณเปิดใจรับฟังรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น  
ความเมตตาคุณก็จะเกิดขึ้นในใจตัวเองด้วย ความเมตตาคุณทำให้  
เราอยากทำความดี ความเมตตาคุณทำให้จิตใจเราชุ่มชื่นขึ้น **แต่จะ  
ทำอย่างนั้นได้ จิตใจก็ต้องจดจ่อ จะต้องมีสติอยู่กับคนไข้** ฉะนั้นถ้า  
เราเป็นจิตอาสาเราจำเป็นที่จะต้องฝึกให้มีสติอยู่กับปัจจุบัน อยู่กับคนไข้  
ด้วย ต้องมีสติพอที่จะรู้ทันอารมณ์ที่เกิดขึ้น เพราะบางทีความเมตตา  
คุณทำให้เกิดความผูกพันกับคนไข้ ก็ต้องรู้จักวางอารมณ์ที่เกิดขึ้น  
ด้วย เพราะถ้าคุณมีอารมณ์ร่วมเกิดขึ้น อารมณ์นั้นอาจจะทำให้คุณไม่  
สามารถเปิดใจรับรู้ความทุกข์ของคนไข้ได้เต็มที่ ก็ต้องรู้จักวาง จะวางได้  
คุณก็ต้องรู้เท่าทัน ว่าตอนนี้มีอารมณ์ใดเกิดขึ้นในใจ

พูดอย่างนี้ไม่ได้หมายความว่าห้ามมีอารมณ์ เมื่อเกิดอารมณ์  
ขึ้นเราไม่ควรสกัดกั้น แต่เราควรรู้ทันเมื่อมันเกิดขึ้น แล้วก็ปล่อยให้มัน  
ครอบงำจิตใจ จนกระทั่งเป็นอุปสรรคต่อการเยียวยาช่วยเหลือคนไข้ บางครั้ง  
จำเป็นอย่างมากที่เราจะต้องรับฟังคนไข้ พร้อมรับฟังเต็มที่ **แต่ว่าใจเรา  
ก็ต้องเหมือนกับกระโถนกันรั่ว** อาจารย์กำพล ทองบุญน่มเป็นคน  
พิการมีคนมาขอคำปรึกษามากมาย แม้ท่านพิการช่วยตัวเองไม่ค่อย  
ได้ แต่ว่ามีคนไปปรึกษาปัญหาชีวิตเยอะแยะ ท่านก็ยิ้มแย้มแจ่มใส และ  
ให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่ไม่ได้ทำอะไรนอกจากรับฟัง มีคนถามว่าอาจารย์

ฟังปัญหาคนมากมายแล้วไม่เครียดเหอ อาจารย์กำพลบอกว่า ผมก็  
ทำใจเหมือนกับกระโดนกันรั้ว ใครจะทิ้งอะไรลงมาก็ไม่เคยเก็บเอาไว้ ปล่อย  
ออกไปหมด มันเป็นปัญหาของเขาไม่ใช่เป็นปัญหาของเรา อย่าไปยึด  
ติดถือมั่นกับมัน จนกระทั่งกลัดกลุ้มกับมัน

ฟังดูเหมือนอาจารย์กำพลไม่ใส่ใจเรื่องที่ฟัง ที่จริงท่านฟังด้วยความ  
ใส่ใจ แต่ก็พร้อมที่จะปล่อยวาง ถึงเวลาก็ให้คำแนะนำด้วยความเข้าใจ  
จะทำอย่างนี้ได้ก็ต้องฝึกใจของเราให้มีสติ ให้มีความเมตตา แล้วก็พร้อมที่จะ  
ปล่อยวางเพราะฉะนั้นการเป็นอาสาเพื่อนรับฟัง สามารถก่อให้เกิดการ  
เปลี่ยนแปลงข้างในจิตใจของเราได้ แต่ถ้าเราไม่ฝึก เราก็คจะทำหน้าที่นี้  
ได้ไม่ดีพอ เช่นถ้าเราไม่มีสติเวลารับฟังคนไข้ เพราะมีพโยยอยู่ใน  
สมองตลอดเวลาว่าจะทำตามลำดับขั้นตอนอย่างไร จะช่วยเขาอย่างไร  
เราก็ไม่สามารถรับฟังเขาด้วยใจที่ตื่นเต็มร้อย เมื่อเรารับฟังเขาไม่เต็มที่  
คนไข้ก็จะรู้สึกได้ว่าเรากำลังเหม่อลอย มันก็ทำให้การฟังของเราเยินยวา  
เขาได้น้อยลง

การฝึกใจของเราให้มีสติ ในขณะเดียวกันก็รู้จักปล่อยวางไปพร้อมๆ  
กัน ที่จริงมันไปด้วยกันนะ สติกับการปล่อยวาง เพราะหน้าที่ของสติ คือการ  
รู้ทันว่าใจยึดติดถือมั่นอยู่กับอะไร เมื่อรู้ก็จะวางทันที มันยึดเมื่อจิตหลง  
เมื่อลืมตัวแต่พอรู้ตัว ระลึกได้ใจก็จะวางทันที **ถ้าทำได้แบบนี้ ก็จะเกิด  
ทั้งประโยชน์ตนและประโยชน์ท่าน** ประโยชน์ท่าน คือประโยชน์ที่  
เกิดแก่คนไข้ ส่วนประโยชน์ตน คือประโยชน์ที่เกิดแก่ตัวเราเอง ซึ่งเป็น  
ผู้รับฟัง

## แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยพลังใจครวญ

อย่างไรก็ตาม ประโยชน์ตนจะเกิดขึ้นได้ อาตมาคิดว่า **ขั้นตอนที่สำคัญก็คือการใคร่ครวญ** ต้องมีเวลาใคร่ครวญเพื่อรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงภายในการใคร่ครวญทำได้หลายอย่าง แต่ว่ากระบวนการหนึ่งที่จะช่วยได้ก็คือ**“การแลกเปลี่ยนกัน”** การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เมื่อเราออกไปทำงานจิตอาสาเสร็จแล้ว ก็มานั่งล้อมวงคุยกันเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ จะใช้อีกาสนี้ระบายบ้าง บ่นบ้าง ก็ไม่เป็นไร เป็นเรื่องธรรมดา เพราะว่าหน้าที่หนึ่งของกลุ่มก็คือการรับฟัง เพราะจิตอาสาขอมมีความทุกข์ มีความเครียดนี้เป็นธรรมดาเพราะว่าเราเป็นปุถุชน แต่การที่มีกลุ่มเพื่อนมาช่วยรับฟังอีกทีหนึ่งก็ช่วยผ่อนคลายความทุกข์ได้ แตงที่ว่านี้ไม่ใช่เป็นแค่เวทีสำหรับการระบายและมีคนรับฟังเท่านั้น ควรเป็นโอกาสที่เราจะได้ใคร่ครวญ การใคร่ครวญเกิดจากการที่เพื่อนได้เล่าว่าเกิดอะไรขึ้นบ้างกับเขา ประสบการณ์และความรู้สึกนึกคิดของเขาอาจกระตุ้นหรือปลุกอะไรบางอย่างขึ้นมาในใจเรา ประสบการณ์บางอย่างของเขา เราก็มีเหมือนกันแต่เราลืมนึกไป พอมีเพื่อนมาแลกเปลี่ยนแบ่งปันมันก็กระตุ้นให้เราเห็นตัวเองมากขึ้น หรือบางทีก็คิดต่อยอดหรือสรุปเป็นข้อคิดของตนเอง

**กระบวนการใคร่ครวญทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายใน** ได้ อาตมาได้เล่าให้ฟังแล้วเรื่องจิตอาสาปลูกป่าที่ภูหลง ตอนแรกเชอบอกว่ารู้สึกของตัวเองเป็นเหมือนต้นหญ้า แต่พอได้ลงมือปลูกป่าแล้วรู้สึกว่าตัวเองเหมือนเป็นต้นไม้ คือมีเรี่ยวแรงที่จะทำอะไรดี ๆ ความรู้สึกแบบนี้เกิดขึ้นเมื่อเธอได้ใคร่ครวญ ขณะที่ล้อมวงกันก็มีการแบ่งปันความคิดและประสบการณ์กันเมื่อฟังแล้วก็กลับมาดูตัวเราเอง มันช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเวลาอาตมาทำโครงการจิตอาสา ไม่ว่าจะเป็นการปลูกป่า ช่วยเด็ก หรือบำเพ็ญประโยชน์อะไรก็ตาม สิ่งที่ขาดไม่ได้ก็คือการนั่งล้อมวงคุยกัน เพราะเมื่อทำเสร็จได้ทำประโยชน์ต่อผู้อื่นแล้ว ก็ควรทำประโยชน์ตนด้วย เมื่อเราแลกเปลี่ยน

ใคร่ครวญ เกิดการตกผลึก ก็อาจพบว่า ที่คิดว่าเราไปให้ความสุขกับเขานั้น ที่จริงเราต่างหากที่เป็นฝ่ายได้รับความสุข หลายคนจะเห็นตรงนี้ หลายคนพบว่าความสุขนั้นไม่ได้เกิดจากการให้ **แต่ความสุขเกิดจากการที่เรามีความรักความเมตตาขึ้นมาขณะที่เราได้ให้เขา** ถ้าไม่ใคร่ครวญก็จะไม่เข้าใจ มองไม่เห็น ประสพการณ์ดีๆ ที่เกิดขึ้นก็จะผ่านไป

จากที่เคยคิดว่าความสุข จะต้องอยู่คู่กับความสบาย แต่เมื่อทำงานเสร็จและได้ใคร่ครวญ จะพบว่าแม้เหนื่อยแต่ก็มีความสุข นี่เป็นบทเรียนที่มีคุณค่าและจะตราตรึงอยู่ในใจ เวลาเหนื่อยก็ไม่รู้สึกแย้ เพราะรู้แล้วว่าในความเหนื่อยยากนั้น มีความสุขแฝงอยู่ อย่างนี้เรียกว่าเป็นบุญ เวลาที่เอาตามาจัดงานฉลองทำบุญ พาคนไปเป็นจิตอาสาทำโน่นทำนี่ กระบวนการสุดท้ายที่ขาดไม่ได้คือการกลับมาใคร่ครวญประสพการณ์ที่ผ่านมา แล้วจะพบว่าบุญอยู่ที่ใจนั่นเอง

### **ข้ามพ้นตัวตน ค้นพบความสุข**

เมื่อคุณทำงานจิตอาสา แล้วพบว่ามันเกิดประโยชน์ ทั้งประโยชน์ท่านและประโยชน์ตน คุณจะมีพลังในการทำงานมากขึ้น มีฉันทะในการทำงานมากขึ้น เพราะคุณพบความเปลี่ยนแปลงภายใน แล้วคุณจะพบว่ามันไม่ใช่เป็นเรื่องของความเสียสละ ไม่ใช่ภาระหรือความยากลำบาก แต่มันกลายเป็นเรื่องของความท้าทาย แล้วจะไม่กลัวสิ่งยาก เพราะคุณรู้ว่า **การเปลี่ยนแปลงภายใน บ่อยครั้งเกิดจากการได้เจอสิ่งยาก เจอความลำบาก แล้วข้ามมันไปได้ไม่ได้แค่ข้ามอุปสรรค แต่ยังข้ามพ้นตัวตนของเราด้วย** เมื่อเราข้ามพ้นตัวเองไปได้ ตัวตนเดิมมันก็จะค่อยๆ เลือนหายไป แล้วจะเกิดความสุขได้ง่ายขึ้น ทำงานได้มากขึ้น



---

# สมดุลชีวิต จิตอาสา

จดหมาย ถาม - ตอบ หมอตู้ - พระไพศาล

---

## " ความเครียด

มักไม่ได้เกิดจากงานที่ทำอยู่ตรงหน้า  
แต่เกิดจากใจที่ไหลไปอดีต ลอยไปอนาคต  
จมอยู่กับอารมณ์ปรุงแต่งมากกว่า "

### กราบหมัสการพระอาจารย์ไพศาลที่เคารพ

ในกิจกรรม “ปลูกความสุขกลางใจ จิตอาสา/อาสาสมัครมิตรภาพ บำบัด ” โดยเปิดเป็นวงเรื่องเล่าเร้ากุศล แล้วให้แต่ละกลุ่มจับประเด็นสำคัญมานำเสนอเป็นละครสั้น

ประเด็นสำคัญที่แต่ละกลุ่มยกมานั้น ได้แก่ เรื่อง ความสุขจากการให้การให้อย่างไม่มีเงื่อนไข เยียวยาผู้อื่น เพื่อเยียวยาตนเอง การดูแลกายใจควบคู่กันไป สมดุลระหว่างอารมณ์และความคิด ฯลฯ ซึ่งหมอตีตอบทเรียน แล้วนำมาสังเคราะห์สรุปเป็นภาพรวมได้ด้วยคำว่า “สมดุลชีวิตจิตอาสา” อันหมายถึง การเป็นจิตอาสา ซึ่งทำงานด้วยพลังเมตตาเพื่อผู้อื่นนั้น เป็นการเติมเต็มชีวิตตนเอง เพื่อให้เกิดสมดุลด้วย ดังที่พระอาจารย์ได้แสดงธรรมไว้ในหนังสือ “เติมเต็มชีวิตด้วยจิตอาสา”

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาต่อไป จากเรื่องเล่าต่างๆ ยังอาจเห็น side effect จากงานจิตอาสา ด้วยเช่นกัน เช่นการทุ่มเทแรงกายใจทำงานจิตอาสาจนเหน็ดเหนื่อย เครียด เสียสุขภาพทั้ง กาย ใจ เสียความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว เสียเงินเสียทอง และที่สำคัญคือบ่มเพาะอัตตาและความหลงตนว่าดีกว่า เหนือกว่าผู้อื่น

มีละครเรื่องหนึ่ง ที่จิตอาสาแสดงให้เห็น “เป็นสุขที่ได้ให้ แต่ทุกข์ใจเมื่อเป็นผู้รับ” โดยจับความรู้สึกของจิตอาสาส่วนใหญ่ว่า เขามักจะรู้สึกดีเมื่อเป็นผู้ให้คนอื่น ในที่นี้คือการให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ ให้เงิน วัตถุสิ่งของ ฯลฯ แต่เมื่อต้องเป็นผู้รับ (ในละครคือรับเงินจากผู้อื่น) เขาจะรู้สึกไม่ดี เสีย self และเมื่อหมอตู้ถามคำถามปลายปิดแก่จิตอาสาทั้งชั้นเรียน พบว่าส่วนใหญ่คือร้อยละ ๘๐ เห็นว่าตนมักจะรู้สึกดีในการเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ

หมอตู้พยายามตั้งคำถาม เพื่อช่วยให้เขาใคร่ครวญต่อไปว่า อะไรที่ทำให้เขารู้สึกไม่ดี เสีย self เมื่อต้องเป็นผู้รับ เป็นเพราะเมื่อเขาให้เขารับรู้ว่าตนสูงกว่าผู้รับหรือเปล่า เมื่อเขาต้องเป็นผู้รับบ้าง จึงเกิดความรู้สึกในทางตรงกันข้าม ถูกกิเลส ที่อาจเรียกชื่อว่า “มานะ” บงการ บางคนพยักหน้ารับเห็นด้วย บางคนยังงงๆ ไม่รู้ว่าทำไม

หมอตู้กลับมาค้นหนังสือ พระอาจารย์เพิ่ม เช่น เรื่องชีวิตสมถะ แต่ยังไม่เห็นพระอาจารย์แสดงธรรมเกี่ยวกับการวางใจของ “ผู้รับ” มากนัก ส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นคำสอนเกี่ยวกับการเป็น “ผู้ให้” มากกว่า เพราะที่ผ่านมาก็เลสมักจะโน้มนำให้เราอยากรับมากกว่าให้

จดหมายฉบับนี้ จึงใคร่ขอธรรมะเพิ่มเติมจากพระอาจารย์ว่า

๑. ในการทำงานจิตอาสานั้น เรามีหลักในการจัดสมดุลชีวิตอย่างไร
๒. เราต้องฝึกวางใจในฐานะ “ผู้รับ” บ้างหรือไม่ เพราะที่ผ่านมาในชีวิตคนเรามักเป็นผู้รับ โดยไม่รู้เนื้อรู้ตัว หากเรารับอย่างมีสติ และ ปัญญา อาจนำพาให้เราเป็นผู้ให้ อย่างมี สติและ ปัญญา ได้หรือไม่

**กราบหมัสการมาด้วยความเคารพและศรัทธาอย่างสูง  
หมอตู้**

## พระอาจารย์ไพศาล ตอบ

เจริญพร คุณหมอตู๋

สมดุลอย่างหนึ่งที่สำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต ก็คือ สมดุลระหว่างงานภายนอก กับ งานภายใน งานภายนอกนั้นหมายรวมถึง อาชีพการงานและการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น งานภายในนั้นหมายถึง การพักจิตและการฝึกจิตให้เจริญงอกงาม มองในแง่หนึ่งก็เป็นฐานให้ แก่การทำงานภายนอก เหมือนต้นไม้ที่จำเป็นต้องบำรุงรากให้มั่นคงแข็งแรง จึงจะสามารถรองรับลำต้นที่สูงใหญ่และแผ่กิ่งก้านสาขากว้างขวางได้ รวมทั้งยึดลำต้นไม่ให้โคลนล้มง่าย ๆ เวลาเจอพายุฝนและลมแรงมาปะทะ หรือจะมองว่าเป็นการ “เติมแบตเตอรี่” หลังจากถูกใช้ไปสักกระยะหนึ่งก็ได้

ท่านอาจารย์พุทธทาสย้ำเสมอว่า ชีวิตที่ดีคือ ชีวิตที่สงบเย็น และเป็นประโยชน์ “สงบเย็น” นั้นเกิดขึ้นได้จากการทำงานภายใน เช่น การทำสมาธิภาวนา การหมั่นดูใจใคร่ครวญตน ผู้ที่ทำงานช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นไม่ว่าโดยอาชีพหรือโดยจิตอาสา ควรใช้เวลาปลีกตัวหรือว่างเว้นจาก การงาน เพื่อการทำกิจภายในดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการพักกายและใจไปในตัว ทำให้ไม่เหนื่อยล้าง่ายช่วงเวลาดังกล่าวจะช่วยให้ความเครียดคลายลง และ ปล่องวางภาระ (รวมทั้งอารมณ์ขุ่นมัวที่เกิดขึ้นจากการทำงาน) ออกไป จากใจ ทำให้จิตใจกลับมาโปร่งเบาและมีเรี่ยวแรงหรือมีชีวิตชีวาขึ้นใหม่ สามารถจะกลับไปลุยงานด้วยความเบิกบานได้ ทำให้ “ประโยชน์” เกิดขึ้น กับผู้อื่นหรือส่วนรวมอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ไม่ใช่ทำไปเพื่อตอบสนอง กิเลสตัณหาของผู้กระทำโดยไม่รู้ตัวดังมักมีตัวอย่างเกิดขึ้นมากมาย

อันที่จริงหากทำงานภายในจนคล่องแคล่วหรือเชี่ยวชาญ เวลาทำงานภายนอก ก็จะเครียดน้อยลง เพราะรู้จักปล่อยวางขณะที่ทำงานไปด้วยจะผ่านไปแล้วเวลาทำงาน ความเครียดมักไม่ได้เกิดจากงานที่ทำอยู่ตรงหน้าแต่เกิดจากใจที่ไหลไปอดีต ลอยไปอนาคต จมอยู่กับอารมณ์ปรุงแต่งมากกว่า เมื่อใจเป็นทุกข์ ท้อแท้ หรือหนักอกหนักใจ การทำงานจึงกลายเป็นความทุกข์ไป รู้สึกว่าจิตใจถูกบั่นทอน ทำให้อารมณ์เสียง่าย พลอยทำให้ความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งเพื่อนร่วมงานและคนใกล้ชิด เช่น คนในครอบครัว ได้รับผลกระทบไปด้วย

การทำงานสามารถเป็นการปฏิบัติธรรมได้ หากเราดูใจของตนเองไปด้วยระหว่างทำงาน หรือทำงานอย่างมีสติ หากใจมุ่งแต่งงาน โดยลืมดูใจของตน ความทุกข์ ความเครียด และกิเลสตัณหา หรือมานะตัวตนก็สามารถรอบงำจิตใจ ทำให้ทุกข์ได้ง่าย และก่อปัญหาตามมาอีกมากมาย อย่างไรก็ตาม ก็ควรหาเวลาให้กับการอยู่กับตนเองเพื่อทำงานภายในด้วย ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นสมาธิภาวนาในรูปแบบ อาจคิดค้นวิธีการที่เหมาะสมกับตัวเองโดยไม่เหมือนใครก็ได้

สำหรับคำถามข้อ ๒ นั้น อาตมาคิดว่าควรเริ่มต้นจากตอนเป็นผู้ให้หากผู้ให้ให้ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ให้ด้วยความรู้สึกขอบคุณ ผู้รับที่เปิดโอกาสให้เขาได้ทำความดี ก็จะช่วยสร้างความรู้สึกดีแก่ผู้รับ ทำให้ผู้รับไม่รู้สึกด้อย จิตอาสาของมูลนิธิฉือจี้ เวลาไปช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น แจกสิ่งของเขาจะไหว้ผู้รับด้วยความนอบน้อม ท่าที่ดังกล่าวยังมีข้อดีสำหรับผู้ให้ด้วยคือ ช่วยให้เขามีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ถือตนว่าเหนือกว่าผู้รับ เป็นการลดอัตตาได้อย่างหนึ่ง เมื่อให้ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ยามเป็นผู้รับก็จะไม่รู้สึกด้อย หรือรู้สึกเสียเซลฟ์

เวลาจิตอาสากลายเป็นผู้รับ นอกจากไม่ควรมองว่าตนเองด้อยกว่าผู้ให้แล้ว ควรมองว่าเรามีส่วนช่วยให้คนอื่นได้ทำความดี (อันนี้คือเหตุผลหนึ่งที่พระมีหน้าที่ออกบิณฑบาตทุกวัน คือเพื่อให้ญาติโยมได้สร้างบุญกุศล) ผู้ป่วยหลายคนรู้สึกอึดอัดที่เป็นภาระของลูกหลาน จนบางคนบ่นอยากตายเร็วๆ แต่เขาจะรู้สึกดีขึ้นเมื่อได้ทราบว่าความเจ็บป่วยของเขาเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกๆ ได้ตอบแทนบุญคุณของพ่อแม่ ทำให้ลูกหลานได้บุญจากการดูแลบุพการี

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เราขาดไม่ได้สำหรับผู้รับ ก็คือ ความรู้สึกขอบคุณต่อผู้ให้ ความรู้สึกดังกล่าวเป็นกุศล เราจึงควรเปิดโอกาสและเปิดใจให้ความรู้สึกนี้เกิดขึ้น ใช่แต่เท่านั้นความรู้สึกดังกล่าวยังทำให้เราตระหนักถึงหน้าที่ เช่น ตอบแทนบุญคุณของเขา หรือนำความดีของเขาไปต่อยอด หรือประพฤติตนให้สมกับความดีและความเมตตาที่เขาให้แก่เรา อันที่จริงแม้ไม่มีใครให้อะไรเราเลย ตราบใดที่เรายังกินอาหาร ยังหายใจ เราควรรู้สึกขอบคุณธรรมชาติและชีวิตต่างๆ ที่กลายมาเป็นอาหารให้เรา สำนึกในบุญคุณดังกล่าวทำให้เราถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องตอบแทนธรรมชาติหรือใช้ชีวิตให้เป็นประโยชน์ ไม่ปล่อยตัวปล่อยใจไปตามกิเลส สำนึกในบุญคุณดังกล่าว เป็นสิ่งที่คอยกำกับจิตใจและชีวิตของเราให้เป็นไปทางที่ถูกต้อง (พระสงฆ์ซึ่งอาศัยข้าวของชาวบ้านจำเป็นต้องเร่งฝึกฝนตนและถือกุศลญาติโยมในทางธรรมก็เพราะเหตุนี้) หากคนเราไม่รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณใครเลย อาจจะประพฤติตนอย่างเร็วไร้ทางเสือกก็ได้ ด้วยเหตุนี้การยอมตนเป็นผู้รับ หรือเปิดโอกาสให้คนอื่นได้ช่วยเหลือเราบ้าง จึงเป็นสิ่งที่ดีต่อการฝึกฝนตนให้เจริญงอกงามด้วย

ธรรมและพร  
พระไพศาล

---

# แก้ตัว หรือ แก้ไข

จดหมาย ถาม - ตอบ หมอตู้ - พระไพศาล

---

" กุศลที่เกิดขึ้นจากวง คือ ความเมตตาซึ่งกันและกัน  
ระหว่างหมอกับคนไข้ เมื่อต่างคนต่างเข้าใจเบื้องหลังของพฤติกรรม  
หรือ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และปัญหาที่เกิดการ " เห็นตามจริง "  
มากขึ้น คือ เห็นหลายๆ มุมมอง และก้าวข้ามมายาคติ อกติภายในใจ "

### กราบนมัสการพระอาจารย์ไพศาลที่เคารพ

**สัปดาห์** ที่แล้วหมอตู้อัจฉริยกรรมเปิดวงเรื่องเล่าเร้ากุศล  
อีก๒ รุ่น ครั้นนี้เชิญจิตอาสาและเจ้าหน้าที่อย่างละครึ่งจากอำเภอที่สมัคร  
ใจจะสร้างระบบงานอาสาเพื่อนรับฟัง ความทุกข์ในระบบสุขภาพ มาเข้า  
วงรุ่นที่ ๑ จาก อ.ปักธงชัย รุ่นที่ ๒ จาก อ.สูงเนิน

บรรยายภาคในวงเรื่องเล่า ครั้นนี้ให้เริ่มต้นจากประสบการณ์ที่ หมอ  
(แพทย์ พยาบาล นักวิชาชีพ ฯลฯ) และคนไข้ (ผู้ป่วย ญาติ ชุมชน สังคม)  
มองต่างมุม เช่น คนไข้ได้รับบริการแบบ หน่าย รอนาน หมอเองก็ติดภาระงาน  
คนน้อย งานมาก มาตรฐานวิชาชีพ และ KPI...เพื่อให้เข้าใจเบื้องหลังของการ  
กระทำ...โดยใช้ สติ และ ทักษะการฟังด้วยหัวใจ

กุศลที่เกิดขึ้นจากวง คือ ความเมตตาซึ่งกันและกัน ระหว่าง หมอกับคนไข้ เมื่อต่างคนต่างเข้าใจเบื้องหลังของพฤติกรรม หรือ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และปัญญาที่เกิดการ “เห็นตามจริง” มากขึ้น คือ เห็นหลาย ๆ มุมมอง และก้าวข้ามมายาคติ อคติภายในใจ

หมอผู้มีข้อสังเกตจากวงเรื่องเล่าแบบนี้คือ หมอทั้งหลายที่มาเข้าวง มักเป็นคนดี มีอาการ “ติดดี” จะรู้สึกเสียใจ น้อยใจ หนักใจ เมื่อได้ยินคำต่อว่าจากภาคประชาชน แสดงออกมาเป็นคำพูดหลายแบบ ได้แก่

๑. “โรงพยาบาลของเรา ก็เร่งพัฒนาคุณภาพ และทำทุกอย่างเพื่อชาวบ้านอยู่แล้ว ทำไมเขาจึงไม่เข้าใจเรา...” และคนที่คิดแบบนี้ จะใช้วิธีอธิบาย โต้ตอบคนในวงตลอดเวลา เพราะต้องการให้เขาเข้าใจเรา หากเขาเข้าใจผิด เขาอาจเอาไปพูดต่อ ทำให้โรงพยาบาลเสียหาย

๒. “เราเห็นใจชาวบ้านมาก ต่อไปนี้ เราต้องรีบกลับไปจัดการปรับปรุงแก้ไขระบบงานและ ทักชะการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น เราต้องดูแลชาวบ้านด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์...” และคนที่คิดแบบนี้ จะรีบหาวิธีการ มาตรการที่จะลงมือแก้ไขทันที หมอผู้เรียกคนแบบที่ ๑ ว่า พวกเขาชอบแก้ตัว และคนแบบที่ ๒ ว่า พวกเขาชอบแก้ไข

เท่าที่หมอผู้เข้าใจ ไม่ว่าจะ แก้ตัว หรือ แก้ไข ล้วนไม่ใช่วิถีทางที่จะลดความทุกข์ (จากปฏิสัมพันธ์ของคน) ในระบบสุขภาพให้ใหม่คะ เพราะเรายังไม่สามารถ “ฟังด้วยหัวใจ” เพื่อเข้าถึงและเข้าใจปัญหาอย่างรอบด้านเพียงพอ ไม่ว่าเราจะมีปฏิริยาอย่างไร หากการเห็นตามจริงยังไม่เกิดขึ้น เราอาจสร้างปัญหาใหม่ๆ ขึ้นมาทั้งภายในใจผู้รับฟัง และในระบบต่อไป

มาถึงจุดนี้...หมอตี้ยังไม่สามารถแจกแจง และ แสดง “ความจริง” ตลอดจน มรรควิธีที่ชัดเจน ให้ผู้มาเข้าร่วมสัมมนาได้เข้าใจอย่างชัดเจนแจ่มแจ้ง...มีข้อติดขัด จึงเขียนมาเรียนถามพระอาจารย์ว่า...

๑. เราจะมีวิธีการ นำเสนอให้เขาเห็นตามจริงต่อไปอย่างไรว่าไม่ว่าจะเป็นการ “แก้ตัว หรือ แก้ไข” ก่อน “เข้าใจภาพรวมของปัญหาทั้งหมด” ล้วนแล้วแต่ไม่ใช่ทางออก และอาจทำให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมา

๒. ในกระบวนการจัดการ “ความเสี่ยง” ในระบบสุขภาพ เรามักจะถูกสอนว่าเมื่อพบ “ความเสี่ยง” เช่นคนไข้ตกเตียง (ความเสี่ยงทางกายภาพ) หรือ เสี่ยงบ่น (ความเสี่ยงทางจิตสังคม) ให้รีบแก้ไขเลย ก่อนที่จะเกิดปัญหาใหญ่ตามมา...ในความเห็นพระอาจารย์..เรื่องแบบนี้ เราควรมีทำอย่างไรคะ

๓. พระอาจารย์มีข้อเสนอเชิงระบบ ในการใช้ “อาสาเพื่อนรับฟัง” ไปฟังความทุกข์ในระบบสุขภาพอย่างไรคะ

**กราบนมัสการมาด้วยความเคารพและศรัทธา**

**หมอตี้**

## พระอาจารย์ไพศาล ตอบ

เจริญพร คุณหมอตู๋

อาตมาคิดว่า คนที่มีทัศนคติแบบที่ ๒ คือ ชอบแก้ไขนั้น มีแนวโน้มที่จะรับฟังคำตำหนิหรือความเห็นของคนไข้ (และญาติ) อยู่แล้ว จึงพร้อมที่จะแก้ไข และอยากแก้ไขปัญหาทันที ต่างจากประเภทแรกที่แก้ตัวทันทีเพราะไม่ฟังคนไข้ตั้งแต่แรก

คนไข้ (และญาติ) ที่เจอคนประเภทที่ ๒ น่าจะรู้สึกว่าคุณได้รับการเยียวยาระดับหนึ่งเพราะรู้สึกว่ามีคนรับฟังความทุกข์ของเขา และพร้อมจะแก้ไขส่วนจะเข้าใจความทุกข์หรือปัญหาถูกต้องหรือไม่ เป็นอีกประเด็นหนึ่งแต่อย่างน้อยเขาก็ไม่ปกป้องตนเองหรือปฏิเสธสิ่งที่คนไข้ (และญาติ) ต้องการสื่อสาร ดังนั้นการมีบุคคลประเภทที่ ๒ มากๆ น่าจะเป็นเรื่องดี

ที่นี้เมื่อเห็นปัญหาแล้ว และพร้อมจะแก้ไข ขึ้นต่อไปก็คือ การเห็นสาเหตุหรือรากเหง้าของปัญหา (สมุทัย) เพื่อนำไปสู่วิธีการแก้ปัญหาก็ถูกต้อง (มรรค) ซึ่งควรจะมองเห็นกระจ่างทั้ง สาเหตุใกล้ (หรือเชิงปรากฏการณ์) และสาเหตุไกล (เชิงโครงสร้าง) หากจัดการแต่สาเหตุประการแรก ละเลยสาเหตุประการที่สอง ปัญหาหรือความทุกข์ของคนไข้ก็จะเกิดซ้ำอีก แม้จะไม่เกิดกับคนๆ เดิมก็ตาม ด้วยเหตุนี้จึงไม่ควรเร่งรีบหรือผลิผลลามแก้ไขปัญหา เพราะง่ายมากที่จะมัวจัดการแต่สาเหตุประการแรก ซึ่งเห็นชัดและทำได้เลย จนลืมหาสาเหตุประการที่สอง

สำหรับคำถามข้อที่ ๓ นั้น อาตมาคิดว่า อาสาเพื่อนรับฟัง หรือจิตอาสา นั้น ควรมีการทำงานที่ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เป็นระบบ นั้นหมายความว่าจิตอาสาจะต้องมีวินัย มี commitment คือรับปากแล้วต้องทำให้สำเร็จและตรงเวลา การจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งจัดการตัวบุคคล เพื่อให้มีจิตอาสาเข้ามาทำงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ และจัดการเนื้องานเพื่อให้มีคุณภาพ ช่วยเหลือเกื้อกูลคนไข้ได้ตามวัตถุประสงค์ ขณะเดียวกันก็ทำให้จิตอาสามีความสุขกับการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับแพทย์และพยาบาล รวมทั้งได้เรียนรู้จากผู้ป่วย เป็นการเสริมคุณค่าในทางธรรมแก่จิตอาสา จะทำเช่นนั้นได้กระบวนกรกลุ่มสำคัญมากในการเสริมสร้างกำลังใจแก่จิตอาสา ถอดบทเรียน และพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลจึงควรมีบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น สถานที่) และระบบจัดการ เพื่อให้กระบวนกรดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ธรรมและพร  
พระไพศาล



"การจัดการเรียนรู้  
ที่มีพลัง"

---

# การจัดการเรียนรู้ที่มีพลัง

---

ในการประยุกต์ธรรมะไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัย “อาสาเพื่อนรับฟัง” เป็นกลไกที่ทรงพลัง ได้มีการออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้ให้แก่แกนนำในระบบสุขภาพทั้งภาคผู้จัดบริการและประชาชน โดยกำหนดการฝึกอบรมเป็น ๓ ชุดวิชา ต่อเนื่องกัน อบรมครั้งละ ๓ วัน ๒ คืน ห่างกันทุก ๒ เดือน เพื่อให้จิตอาสาที่ผ่านการอบรมแล้ว ได้กลับไปทำการบ้านตามที่ได้รับมอบหมายในแต่ละชุดวิชา

## ชุดวิชาที่ ๑

### เสริมสติ สมาธิ ปัญญา ด้วย...ค่าย “ใจอัจฉรรย”

#### เป้าหมายการเรียนรู้

เมื่อผ่านการอบรมแล้ว จิตอาสา สามารถ...

๑. รู้จักและเข้าใจโลกภายใน (ใจ) ของตนเองมากขึ้น
๒. ตระหนักความเหมือน และต่าง ในหัวใจความเป็นมนุษย์ ของตนเอง และ ผู้อื่น
๓. ตระหนักความสำคัญในการเจริญ สติ สมาธิ ปัญญา เพื่อรู้เท่าทันใจ ของตนเอง ในชีวิตประจำวัน

#### กระบวนการเรียนรู้

เป็นกระบวนการค่าย ๓ วัน ๒ คืน

จัดการเรียนรู้โดยผ่านประสบการณ์ตรงผ่านเกมส์ และถอดบทเรียนโดยกระบวนการ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสใคร่ครวญ สะท้อน ย้อนคิด ประกอบการภาวนา (เจริญสติ) รูปแบบต่างๆ

#### การบ้านเมื่อสิ้นสุดการอบรม

มอบหมายให้จิตอาสาทุกคน ไปเจริญสติ สังเกต กาย และ ใจ ในชีวิตประจำวัน ด้วยรูปแบบต่างๆ เช่น โยคะภาวนา เดินวิถีแห่งสติ ตามลมหายใจ นอนสมาธิ จดบันทึกบทภาวนาว่าด้วยการขอบคุณ บอกรัก ขอโทษ ให้อภัย ฯลฯ

#### กิจกรรมเกื้อกูลการเจริญสติ และสืบเนื่องการปฏิบัติธรรม ที่เกิดตามมาหลังการฝึกอบรม

๑. กิจกรรมสังฆะโคราช จัดกิจกรรม ภาวนาที่สุคะโต หมู่บ้านพลัม โยคะภาวนา และ ธรรมบรรยาย ต่อเนื่องทุก ๒ เดือน (รับสมัครผู้ผ่านการอบรมไปแล้ว เข้าร่วมตามฉันทะของแต่ละคน)

๒. กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตปัญญาในโรงพยาบาล หลากหลาย ตามนโยบายและฉันทะของแกนนำแต่ละโรงพยาบาล

## ชุดวิชาที่ ๒

### สร้างอาสาเพื่อรับฟัง ด้วย ทักษะการติดต่อสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์

#### เป้าหมายการเรียนรู้

เมื่อผ่านการอบรมแล้ว จิตอาสา สามารถ...

๑. ฟังเสียงภายในใจตนเองได้ชัดขึ้น บอกความแตกต่างระหว่างความรู้สึกและความคิด และสื่อสารออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ได้

๒. ตระหนักความเหมือน และต่าง ในหัวใจความเป็นมนุษย์ ของตน และ ผู้อื่น

๓. ฟังผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ห้อยแขวนการตัดสิน บอกความแตกต่างระหว่างข้อสังเกต กับการตีความได้

๔. ให้ความเข้าใจตัวเอง / ผู้อื่นด้วยการสะท้อนความรู้สึก ความต้องการได้

๕. ให้กำลังใจคนตรงหน้าบนพื้นฐานศักยภาพของเขาได้

๖. ตระหนักหลักการพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์

#### กระบวนการเรียนรู้

เป็นกระบวนการค่าย ๓ วัน ๒ คืน

จัดการเรียนรู้โดยผ่านประสบการณ์ตรงผ่านการฝึกทักษะ ประกอบ การภาวนา (เจริญสติ) รูปแบบต่างๆ

#### การบ้านเมื่อสิ้นสุดการอบรม

มอบหมายให้จิตอาสาทุกคน ไปฟังความทุกข์..ตนเอง..คนในครอบครัว.. ผู้ป่วยและญาติ...เพื่อนร่วมงาน..เสียงป่น และ ข้อร้องเรียนในระบบบริการ สุขภาพ และจุดบ่งที่ก็เป็นข้อสังเกต

# การสื่อสารเพื่อสามัมพันธ์



ฟังเสียงภายนอกและภายใน



แคะ



สื่อสาร

สื่อสารเพื่อสร้างสามัมพันธ์



หน้าปฐู

เข้าใจ



เข้าใจตนเองแคะผู้อื่น

## 4 องค์ประกอบของ การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์



### การสังเกต

การพูดสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมา  
โดยไม่เพิ่มอคติการตัดสิน หรือการตีความ

### ความต้องการ



สิ่งที่มนุษย์ทุกคน ต่างมี  
ร่วมกัน เป็นความต้องการ  
พื้นฐานที่ทำให้ชีวิตของ  
มนุษย์ดำรงอยู่ได้

### ความรู้สึก



ประสบการณ์ที่เกิดขึ้น  
ทั้งกายและใจ เป็นผลมาจาก  
ความต้องการที่ได้รับหรือ  
ไม่ได้รับการตอบสนอง

### การขอร้อง

การขอในสิ่งที่คาดหวังจะทำให้  
ความต้องการได้รับการตอบสนอง  
และเป็นสิ่งที่สามารถทำได้จริง



## หลักการพื้นฐานของ การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์

มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน

เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์เป็นไปเพื่อ  
ตอบสนองความต้องการบางอย่าง

ใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของทุกฝ่าย



ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์หรือความ  
เข้าใจก่อนหากทางแก้ปัญหา

## ชุดวิชาที่ ๓

เสริมพลังสร้างระบบงาน ด้วย ทักษะคุณอำนวยเปิดวง “เรื่องเล่าเร้ากุศล.  
/ “จับเข้าคุย”

### เป้าหมายการเรียนรู้

เมื่อผ่านการอบรมแล้ว จิตอาสา สามารถ...

๑. อธิบายความหมายของคำว่า “เห็นตามจริง” หรือ สัมมาทิฐิ ได้
๒. ตระหนักธรรมชาติความจริงของชีวิต คือ ความไม่เที่ยง ความเป็นเหตุปัจจัยที่อิงอาศัยกัน
๓. แสดงทักษะกระบวนการอย่างง่ายในการเปิดวงเล็กๆ (ขนาด ๖ - ๘ คน) ได้แก่ การ ฟัง จับประเด็น และตั้งคำถาม เพื่อพากลุ่มไปใคร่ครวญและเรียนรู้
๔. มีเข็มทิศใส่ใจในการนำกระบวนการในวงเรื่องเล่าเร้ากุศล ได้แก่ การค้นหาเมล็ดพันธุ์บวก...รดน้ำให้เติบโต สะท้อนเมล็ดพันธุ์ลบ..ช่วยให้วงตระหนักู้ เห็นความไม่เที่ยง เห็นเหตุปัจจัยที่อิงอาศัยกัน
๕. มีเข็มทิศใส่ใจในการนำกระบวนการในวงจับเข้าคุย (เมื่อมีความขัดแย้ง เห็นต่าง) ได้แก่ การทำประเด็นให้ชัดเจน การนำข้อสังเกตจากทุกคนในวงมาทำเป็นข้อสังเกตร่วม การสร้างคุณค่าร่วม การสร้างความเข้าใจร่วม
๖. ตระหนักความสำคัญของการให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ หรือความเข้าใจก่อนหาทางแก้ไขปัญหา

### กระบวนการเรียนรู้

เป็นกระบวนการค่าย ๓ วัน ๒ คืน

จัดการเรียนรู้โดยผ่านประสบการณ์ตรงผ่านการฝึกทักษะ ประกอบการภาวนา (เจริญสติ) รูปแบบต่างๆ

### การบ้านเมื่อสิ้นสุดการอบรม

มอบหมายให้จิตอาสาทุกคน ไปฝึกเปิดวงเรื่องเล่าเร้ากุศล / จับเข้าคุย ในระบบสุขภาพและเครือข่ายต่างๆ เช่น OPD ER IPD ชุมชน ฯลฯ

---

# เพียงเห็นทุกข์ ก็เป็นสุข

เรื่องเล่าจาก รพ.นางรอง จ.บุรีรัมย์

---

" ด้วยพลังสติที่ฝึกฝนมาบ้าง

ทำให้หมอจิ " รู้กาย รู้ใจ ในปัจจุบันขณะ "

เห็นความหงุดหงิดขัดเคือง ซึ่งเป็นคุณภาพจิตเชิงลบ "

**เ**็นวันหนึ่ง เวลาประมาณ ๑๘.๐๐ น. คุณหมอมจิรพรรณ (หมอจิ) อายุรแพทย์ รพ.นางรองต้องวางซ้อนที่เพิ่งตักข้าวคำแรกเข้าปากด้วยความหงุดหงิด เพราะมีโทรศัพท์จากพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินเข้ามาว่า

“หมอจิ มาช่วยหน่อย มีคนไข้ปวดท้องมาก สารวัตร....โทรมาฝาก บอกว่าเป็นญาติรัฐมนตรีช่วย...ตอนนี้ห้องหมอเวรอีอาร์กำลังเย็บแผล คนไข้อีกคน...”

แม้จะเหนื่อยล้าจากการตรวจผู้ป่วยเบาหวานร่วม ๒๐๐ คนมาทั้งวันและ เพิ่งเสร็จงานเมื่อไม่ถึง ๑๐ นาทีมานี้เอง ด้วยจรรยาบรรณแพทย์ หมอจิจำใจลุกจากโต๊ะกินข้าว ปิดประตูบ้านพักในโรงพยาบาล เดินย้อนกลับมาที่ห้องฉุกเฉิน ได้ยินเสียงตัวเองบ่นในใจว่า “อีกแล้ว เด็กเส้น เตี้ยวนายอำเภอ เตี้ยวสารวัตร คราวนี้เส้นใหญ่ถึงรัฐมนตรีเชียจ จะกดดันกันไปถึงไหน...” พลันเท้าที่เดินอยู่ก็สะดุด และช่วยให้คุณหมอลืมกลับมา กำหนดรู้ตัวทั่วพร้อมด้วยพลังสติที่ฝึกฝนมาบ้าง ทำให้หมอจิ “รู้กาย รู้ใจ ในปัจจุบันขณะ” เห็นความหงุดหงิด ขัดเคือง ซึ่งเป็นคุณภาพจิตเชิงลบ

เมื่อสติมา ปัญญาพลันเกิด ทักษะการติดต่อสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ (Non Violence Communication) ที่อาจารย์สุชัย อาจารย์หญิง จากเครือข่ายพุทธิกา มาประสิทธิ์ประสาทสนับให้ชาวโรงพยาบาลนางรอง ตามโครงการพัฒนากระบวนการทัศน์ใหม่ ในการพัฒนางานเชิงระบบเพื่อป้องกันและเผื่อระวังข้อร้องเรียน ที่ สปสช.เขต ๙ นครราชสีมา สนับสนุน ก็เริ่มกลับมาทำงานในเนื้อในตัวของหมอจิโดยอัตโนมัติ (ไม่ต่างจากความรู้อื่นๆ และทักษะในการส่งยาลดน้ำตาล หรือ ความดันโลหิตคนไข้เลย)

ทักษะการติดต่อสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ หรือ เรียกย่อๆ ว่า NVC เริ่มต้นด้วย

- การเข้าใจตนเอง (ใช้สติ เห็นความรู้สึก ความต้องการของตนเอง) จากนั้นจึงจะสามารถ

- เข้าใจคนอื่น และสามารถสื่อสารออกไป เพื่อ “ให้ความเข้าใจ” (Empathy) ผู้อื่นได้ด้วยการฝึกฝนตนมาอย่างดี หมอจิสามารถผ่านขั้นตอนที่ ๑ ไปอย่างรวดเร็ว และยังเมื่อมาถึงห้องฉุกเฉิน หมอจิมองเห็นหัวหน้าพยาบาลห้องฉุกเฉิน (พี่แหม่ม) ถึงกับเขินเตี๋ยผู้ป่วยด้วยตนเอง วิ่งตัวปลิว จากออร์ดสังเกตอาการ เข้าไปรอหมอในห้องตรวจ เพราะพี่แหม่มบอกว่าโรงพยาบาลเราโดนข้อร้องเรียนมาหลายครั้งแล้ว... ฝึกแล้ว... พลันหมอจิเห็นความเมตตากรุณาเกิดขึ้นภายในใจท่วมท้น ทั้งความเมตตาต่อเพื่อนร่วมงาน เมตตาต่อผู้ป่วย และเมตตาตนเอง

หมอจิ ตั้งใจดูแลผู้ป่วยด้วยพลังสติ และ พลังเมตตา รวมทั้งการรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพจนสามารถบรรเทาอาการของผู้ป่วยลงได้

ก่อนเดินจากผู้ป่วยรายนั้นมา หมอจียังใช้ทักษะ NVC คือ

- การตั้งข้อสังเกต แบบ ไม่ตัดสิน ต่อผู้ป่วยรายนี้ว่า “เมื่อพยายามขอเบอร์โทรศัพท์ท่านसारวัตร...ที่อ้างว่าเป็นนายตำรวจติดตามท่านรัฐมนตรี...ขอถึง ๓ ครั้ง...แต่ผู้ป่วยไม่ยอมให้ และจากการสอบถามอาชีพของผู้ป่วยและ ความสัมพันธ์กับผู้ใหญ่ที่ฝากมา พบว่าไม่สมจริง..หนูจึงตั้งข้อสังเกตว่าผู้ป่วยอาจให้เพื่อน หรือ ใคร โทรมาหลอกพยาบาลที่อีอาร์ เพื่อจะได้รับการที่รวดเร็ว เนื่องจากผู้ป่วยกลัว ได้รับการช้า และไม่มีคุณภาพ”

หมอจิ กล่าวต่อไปว่า “หนูรู้สึก เข้าใจ และ เห็นใจ ในความกังวลของผู้ป่วย เพราะขณะนี้ บริการของโรงพยาบาล มีหลายมาตรฐานเหลือเกิน คนรวย คนเส้นใหญ่ ก็จะได้รับบริการดี ชาวบ้านตาต่ำๆ ก็นอนรอไป”

หมอจิกล่าวก่อนจบเรื่องเล่าของตนเองว่า NVC สอนว่า “การกระทำของมนุษย์ทุกการกระทำ เป็นไปเพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์...ดังนั้น..อย่าด่วนตัดสิน..ขอขอบคุณพลังสติ และทักษะ NVC ที่ช่วยให้หนูได้พื้นที่หัวใจของความเป็นมนุษย์กลับมาอย่างแท้จริง”

**“ผมว่า ควรเปลี่ยนชื่อเป็น ความสุขในระบบสุขภาพ มากกว่า เพราะอ่านแล้วมีความสุข”**

**น.พ.ศักดิ์ชัย กาญจนวัฒนา ผอ.สปสช.เขต ๙ นครราชสีมา**

---

# เยียวยาด้วยการฟัง

รวบรวมจากวง " เรื่องเล่าเร้ากุศล " โดย หมอตุ๋

---

" เยียวยาด้วยการฟัง "

อาจไม่ใช่ " การไม่กระทำ "

เสียทีเดียว แต่เป็นการ " กระทำ "

ที่ต้องอาศัย พลัง สติ สมาธิ และ ปัญญา อันยิ่งใหญ่ด้วย "

**“การรับฟังด้วยความใส่ใจ คือการฟังอย่างหนึ่งสงบและด้วยสติไม่เร่งเร้า และไม่คิดจะแนะนำสั่งสอน มีเพียงใจที่เปิดกว้าง พร้อมรับรู้ทุกอย่างที่ออกมาจากใจของเขา ใจที่เปิดกว้างของผู้ฟัง ย่อมช่วยให้ผู้พูดยอมรับความทรงจำที่เจ็บปวด โดยไม่ผลึกใสหรือ ปฏิเสธ และนั่นคือจุดเริ่มต้นของการให้อภัยทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น”**

**“ความหนึ่งสงบ อย่างมีสตินั้น มีอานุภาพในการเยียวยามากเป็นการ “ไม่กระทำ” ที่ส่งผลยิ่งกว่าการกระทำหลายเท่าหนัก”**

ข้อความข้างบนนี้ หมอตุ๊คัดลอกมาจากธรรมบรรยายของพระอาจารย์ไพศาล วิสาโล เพื่อใช้เป็นแนวทาง เข้มทิศ ในการพัฒนา “อาสาเพื่อรับฟังความทุกข์ในระบบสุขภาพ”

## ข้อร้องเรียน: หนึ่งในความทุกข์ในระบบสุขภาพ

การเปลี่ยนแปลงจากโลกาภิวัตน์ และ กระแสบริโภคนิยม ทำให้การแพทย์การสาธารณสุขเปลี่ยนแปลงจากระบบ “ยาขอหมอวาน” หรือ บางคนเรียกระบบอุปถัมภ์ (มีผู้ให้ และ ผู้รับบริการ) ไปสู่ระบบทุนนิยม ใช้เงินเป็นอำนาจในการซื้อ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เยียวยา และผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงไป

การพัฒนาให้มีระบบประกันสุขภาพครอบคลุมประชาชนทุกคน เพื่อรับประกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความเจ็บป่วยเป็น “สิทธิ” ขั้นพื้นฐานที่พลเมืองทุกคนควรได้รับ ตามมาด้วยแนวคิดของ “ศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์” ไม่ว่าจะยากดีมีจน ควรได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ดี แต่อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งซึ่งเกิดจากอัตตาของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการนำมาสู่ความทุกข์ประการหนึ่งในระบบสุขภาพซึ่งถูกเรียกว่า ข้อร้องทุกข์ – ข้อร้องเรียน

## ที่ใดมีความทุกข์ ที่นั่นมีโอกาสใช้ธรรมโอสถ

ตั้งแต่ปี ๒๕๕๕ หมอตุ๋ได้รับโอกาสจาก สปสช.เขต ๙ ให้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบบริการด้วยกระบวนการทัศน์ใหม่ ซึ่งในที่นี้ได้นำเอาหลักพุทธธรรมคือ สติ สมาธิ ปัญญา และทักษะการติดต่อสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ (Non violence Communication-NVC) มาสร้าง “คุณอำนวย” เพื่อพัฒนาจิตในองค์กร อันนำมาสู่การสร้างสัมมาทิฐิ ในการลดความทุกข์จากระบบสุขภาพ

จากการพัฒนางานด้วยกระบวนการต่างๆที่ผ่านมา พอจะสรุปได้ว่าแก่นแกนของทักษะที่สำคัญคือ การฟังด้วยหัวใจ การฟังอย่างลึกซึ้งห้อยแขวนการตัดสินใจ ทั้งการฟังผู้อื่น และ การฟังตนเองด้วยพลังสติ นอกจากการฟังจะเป็นพลังแห่งการเยียวยา ดังคำโปรยของพระอาจารย์ไพศาล ใน ๒ ย่อหน้าแรกแล้ว การฟังตนเองด้วยพลังสติ เป็นการช่วยให้เราเกิดสัมมาทิฐิ คือ เห็นแจ้งตามจริง เห็นภาพรวมภายในตัวเรา และตัวเขา ช่วยให้เกิดอคติ สร้างพลังเมตตา และ ปัญญา ในการอยู่กับความทุกข์ทั้งภายในตนเอง และในระบบสุขภาพอันซับซ้อน

ในปี ๒๕๕๗ นี้ หมอตุ๋จิ่งทดลองพัฒนางานเชิงระบบขึ้น โดยขออาสาสมัครโรงพยาบาลที่ผู้บริหารและคุณอำนวยมีฉันทะร่วมกันที่จะพัฒนา“อาสาเพื่อนรับฟังความทุกข์ในระบบสุขภาพ” เพื่อสร้างบุคคลและกระบวนการที่จะนำ “การฟัง” ไปเยียวยาปัญหาของผู้ให้และผู้รับบริการในเบื้องต้นและรวบรวมประเด็น ข้อสังเกต มาจัดกลุ่ม จัดลำดับความสำคัญ และเปิดวง“จับเข่าคุย” ภายใต้กระบวนการทัศน์ของ NVC เพื่อแก้ปัญหาเชิงระบบต่อไป

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่าง “ความทุกข์” ที่เกิดขึ้นในระบบสุขภาพ และ บทบาทอาสาเพื่อนรับฟัง

เยียวยาด้วยการฟัง (นาย อรัญ พึ่งโคกสูง พยาบาลวิชาชีพ รพ.สูงเนิน)  
ที่ห้องตรวจฉุกเฉิน

พ่อ : พี่ๆ ขอเวลาคุยด้วยนิดหนึ่งได้ไหมครับ

พยาบาล : ได้ครับ

พ่อ : เมื่อคืนผมพาลูกมาตรวจที่ห้องฉุกเฉิน ลูกผมเป็นไข้ มีเจ้าหน้าที่  
ชุดเหลืองนำเครื่องวัดความดัน มาวัดแขนลูกผม เสร็จแล้วก็  
หายไปไม่มาเอาออก เกือบ ๑๐ นาที จนแขนลูกผมเขียว  
ผมต้องไปแจ้งเจ้าหน้าที่ในห้องนั้นจึงเอาออกให้ ผมอยาก  
รู้จักชื่อเจ้าหน้าที่คนนั้น เขาชื่ออะไร ทำไมเขาทำแบบนี้

พยาบาล : เมื่อคืน คุณพาลูกมาตรวจ ลูกคุณเป็นไข้ ตอนนั้นลูกคุณมี  
อาการอย่างไรบ้างครับ

พ่อ : นอนอยู่โรงพยาบาลชั้น ๒ นี้เอง ไข้เริ่มลดแล้ว หมอบอกขอ  
ผลตรวจเลือดก่อน

พยาบาล : ต้องขอโทษแทนเจ้าหน้าที่ของเราด้วย ที่ให้บริการแล้วเกิด  
ความผิดพลาดขึ้น และขอบคุณที่นำเรื่องมาเล่าให้ผมฟัง เราจะ  
นำเรื่องนี้ไปปรับปรุงบริการของเราไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดอีก

พ่อ : ขอบคุณครับ ที่รับฟังผม

พยาบาล : ขอให้ลูกหายป่วยไวๆ นะครับ

ขอบคุณความไม่กล้าพูดในสิ่งที่คิด (นส. สีนีนานฎ พุนศรี - เมย์  
พยาบาลวิชาชีพ รพ.ปักธงชัย)

เมย์สังเกตเห็นว่ามีคนไข้ติดเตียงคนหนึ่งในตึกผู้ป่วยชาย ไม่เคยมีญาติมาเยี่ยมเลย พยาบาลมักส่งเวร กันว่า “เตียงนี้ญาติไม่เคยมาเฝ้า มาเช็ดตัวป้อนข้าวเลย ตั้งแต่มานอนโรงพยาบาล” ในใจลึกๆ เมย์รู้สึกตำหนิไม่พอใจญาติผู้ป่วย ที่เหมือนเอาคนไข้มาทิ้งไว้ให้โรงพยาบาลเลี้ยง ลูกหลานไม่มาดูแลดูดี

วันหนึ่ง ขณะเดินตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วย เมย์เห็นป้าคนหนึ่งมานั่งอยู่ที่เตียงผู้ป่วย ในใจอยากพุ่งเข้าไปต่อว่า “เอาคนไข้มาทิ้งไว้ตั้งนานทำไมไม่มาเยี่ยมกันบ้างเลย” แต่ไม่กล้าพูดอย่างใจ จึงถามออกไปเรื่อยๆ ว่า “ไม่ค่อยเห็นป้าเลย ทำไมป้าไม่มาเฝ้า” ป้าตอบว่า “ป้าต้องดูแลคนแก่ที่บ้านช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ มีหลานน้อยอีกคน ต้องไปส่งโรงเรียน ทำอะไรให้เสร็จแล้วถึงจะมาได้ แต่ก็มาไม่ได้บ่อยๆ”

เพียงเท่านั้น เมย์ก็เห็นความคิดด้านลบของตนเองหายไป เกิดความเข้าใจ สงสาร เวลาจะทำกิจกรรมพยาบาลให้คนไข้คนนี้ ก็เกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะทำ ไม่ใช่ทำตามหน้าที่ เพราะไม่มีญาติทำให้

**“ขอบคุณความไม่กล้าพูดในสิ่งที่คิด ที่ทำให้ได้มีโอกาสฟังได้เห็นข้อเท็จจริง และทำให้คิดได้ว่า ไม่ควรตัดสินอะไร ทั้งที่ยังไม่รู้ข้อเท็จจริง”** คือสิ่งที่เมย์ได้เรียนรู้

## ละเมียดสิทธิ์ (นาง จรรยาวัฒน์ ทับจันทร์ พยาบาลวิชาชีพ

รพ.สูงเนิน)

“ดิฉันเป็นคุณแม่ เลี้ยงน้องเฟลอร์มาด้วยความยากลำบากมากเมื่อวานดิฉันไปส่งลูกเอง นำสมุดประจำตัวไปส่งให้ครูประจำชั้นด้วยตนเองบอกกับครูว่าน้องเฟลอร์ได้วัคซีนครบแล้วนะคะครูกลัวย ไม่ต้องให้คุณหมอเขาฉีดวัคซีนให้ลูกนะ... แล้วตอนฉีดวัคซีนในสมุดประจำตัวลูกก็มีการบันทึกได้ MMR เมื่อ ๑๘ เม.ย. ๕๗ แล้ว ทำไม รพ.จึงฉีดซ้ำ และที่ฉีดเป็น MR ด้วยซ้ำซึ่งไม่ควรมีใช้แล้ว ควรเป็น MMR ฉีดก็ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสุขภาพมีความรู้หรือเปล่า หรือดูสมุดไม่เป็น หรืออ่านภาษาอังกฤษไม่ออก ทั้งๆ ที่มีการบันทึกอย่างชัดเจนแต่ยังไปฉีดซ้ำอีก และไม่มีหนังสือคำยินยอมจากผู้ปกครองเลย รพ.ยังมาฉีดซ้ำให้ลูก **พยาบาลคนที่ฉีดได้ละเมียดสิทธิ์ของเด็ก**ซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะ ฉันทำซ้ำแล้วว่าไม่ยอมให้ฉีดฉันจะฟ้องร้อง จะให้ทนายฟ้องเอาพยาบาลที่ฉีดวัคซีนออกจากราชการไปเลย จะได้ไม่ต้องอยู่ไปทำการรักษาผิดพลาดเป็นผลเสียกับคนอื่น ๆ .... อีกอย่างฉันทำงานใน บ.ประกันชีวิตยักษ์ใหญ่ในอเมริกาด้วย ฉันทึ่งรู้เรื่องระบบงานสุขภาพอย่างมั่นใจ และเพื่อนฉันเป็นหมอก็กมี อย่างที่เรียนตั้งแต่ตอนเข้ากับหัวหน้าแล้ว ถึงยังไงฉันก็ยังยืนยันเจตนาฟ้องเหมือนเดิมนั้นล่ะคะ”

ข้อความยาวเหยียดข้างบนนี้ เป็นเพียงข้อความบางส่วนที่เจ้าหน้าที่ รพ.สูงเนิน ได้ยิน และบันทึกไว้เมื่อได้ติดตามเยี่ยมบ้านคุณแม่ของน้องเฟลอร์ ที่ได้รับวัคซีนซ้ำที่โรงเรียน ตามระบบงานอนามัยโรงเรียน และเกิดความผิดพลาดในการคัดกรองเอกสารประวัติการได้รับวัคซีนของเด็ก (ที่มีจำนวนมาก) แม้ในทางเทคนิคแล้ว การได้รับวัคซีน MR ซ้ำจะไม่เกิดอันตรายกับสุขภาพของเด็ก แต่เป็นการส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ และไม่มั่นใจในระบบสุขภาพ โดยเฉพาะเมื่อคุณครูซึ่งเป็นคุณแม่ มีประสบการณ์เดิมจากสังคมที่เน้นสิทธิและคุณภาพ

โชคดีที่ที่ทีมงานโรงพยาบาลสูงเนิน ตั้งแต่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ เป็นทีมที่ประกอบด้วย สติ ปัญญา เมตตา และอ่อนน้อมถ่อมตน ได้ใช้ทักษะ “การฟัง และยอมรับ นำมาปรับปรุงแก้ไข” ช่วยให้ก้าวผ่านพันปัญหาหน้าไปได้ด้วยดี

เพียงคำเดียว (นาง จำเนียร ตันตจรรยา พยาบาลวิชาชีพ รพ.สูงเนิน)  
เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๗ เวลา ๕ โมงเช้าเศษ ห้องพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก โทรศัพทไปบอกว่า มีคนต้องการพบผู้อำนวยการเดี่ยว นี่ฉันจึงแจ้งให้ห้องนำบุคคล คนนั้นไปห้องทำงานฉันทันที

เมื่อเปิดประตูเข้ามาในห้อง พบผู้ชายสูงวัย อายุราว ๗๐ - ๗๕ ปี รูปร่างสูงใหญ่ผิวขาว เป็นลูกครึ่งจีน ฉันเชิญท่านนั่งลง จัดหาน้ำดื่มมารับรอง

ฉันพูดว่า “คุณลุงมีอะไรที่พอจะเล่าให้หนูฟังบ้างมั๊ยคะ เห็นห้องบอกว่า คุณลุงต้องการพบผู้อำนวยการ ”

เหมือนฉันจุดประกายไฟแรงมาก คุณลุงพูดขึ้นเสียงดัง ว่า “ผมมาใช้บริการนวดที่นี่ เป็นจำนวน ๗๐-๘๐ ครั้งแล้ว ผมมาบ่อยเพราะว่า ผมปวดหลัง ปวดไหล่.... ผมมานวดแล้วดีขึ้น ผมจึงมาตามที่เขานัดมาเรื่อยๆ แล้ววันนี้ ผมต้องการจะนัดกับหมอนวดที่ผมนวดแล้วไม่ปวดระบม แล้วเขามีปัญหา ผมอยากทราบว่า ที่นี่ไม่สามารถเลือกหมอนวดได้หรือ? ที่ผ่าน มา เขาให้หมอนวด ต. นวดผมแล้วระบมไปทั้งตัว ผมต้องกลับไปประคบ กระเป๋าน้ำร้อน ต้องกินยาแก้ปวด ผมมานวด ผมก็ต้องการอาการดีขึ้น ผมไม่ต้องการนัดกับการเสี่ยงที่จะปวดเพิ่มขึ้น

ผมขอนัดกับหมอนวด ส. หัวหน้าเขาก็มีปัญหา ผมถามเขาว่า ผมไม่มีสิทธิ์เลือกหมอนวดเลยหรือ เขาตอบยังงัยคุณรู้มั๊ย? เขาพูดว่า ที่นี่ให้บริการเสมอภาคกัน ถ้าคุณจะเลือกหมอนวด ระบุชื่อหมอนวด ให้เอากันไปนัดข้างนอก นัดกันไปข้างนอก

ผมจึงตัดสินใจขึ้นมาพบผู้อำนวยการ เพราะผมติดใจมาก เขาดูถูกผม เขาพูดออกมาได้ยังงัย ให้ผมไปเอากับหมอนวดข้างนอก เขาพูดอย่างนี้ได้ยังงัย.... ”

ฉันให้คุณลุงพูดระบายยาวนาน จนเสียงเริ่มอ่อนลง ฉันจึงสะท้อนคุณลุงว่า “ คุณลุงต้องการเลือกหมอนวด ที่คุณลุงเคยนัดแล้วดีขึ้น ไช้มียะคะ คุณลุงต้องการทราบระบบในการมีสิทธิ์ ในการเลือกหมอนวด และคุณลุงติดใจคำพูดของเจ้าหน้าที่ ไช้มียะคะ ”

คุณลุงพูดว่า “แน่นอน ผมต้องการทราบและผมต้องการทราบว่า เขามีสิทธิ์อะไรมาว่าผม เขาดูถูกผมมาก เขาต้องขอโทษผม ตอนนั้น ผมไม่เถียงเขาลักคำ เขามีอะไรกับผม ผมไม่ยอมหยอก ถ้าเขาไม่ขอโทษผม ผมจะฟ้องฐานหมิ่นประมาท”

ข้อความ ข้างบนนี้ เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่ คุณจำเนียร ทำหน้าที่เพียง ฟังอย่างลึกซึ้ง ห้อยแขวนการตัดสิน สะท้อนความรู้สึก สะท้อนความต้องการของผู้รับบริการ และจดบันทึกข้อสังเกต ทั้งหมดแจ้งให้ผู้อำนวยการและผู้เกี่ยวข้องทราบ และนำมาสู่การเชิญผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดตั้งแต่คุณลุงผู้เป็นเจ้าของปัญหา (เป็นคนอารมณ์ร้อน พูดด้วยเสียงอันดัง เพราะเป็นคนหูตึง) หัวหน้าแผนกนวดแผนไทย (เป็นคนอารมณ์เย็น พูดเบาๆ) หมอนวด และตัวคุณจำเนียรเอง มาเปิดวงจับเข้าคุย และคลี่คลายทั้งอารมณ์ ปัญหา และอคติ ที่อาจเกิดขึ้นได้จากความเข้าใจผิดเพราะปัญหาในการสื่อสาร

### มองต่างมุม ใน เวที ๔ เกลombang ในเขตนครชัยบุรินทร์

ในวันที่ ๕ - ๖ สิงหาคม ๒๕๕๗ สปสช. เขต ๙ ได้เชิญ ๔ เกลombang ในระบบสุขภาพ อันประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิ ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จาก สถานบริการ(ทั้ง รพต. รพท. และ รพช.) ผู้แทนจาก องค์กรปกครองท้องถิ่น และ ผู้แทนศูนย์ประสานงานสุขภาพภาคประชาชน จากทั้ง ๔ จังหวัด จำนวน ๘๐ คน มาเข้าร่วมกระบวนการ“ เยียวยาด้วยการฟัง” ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างการพูดคุยของ ๔ เกลombang ในวงถอดบทเรียน ละครสั้น

ละครสั้น แสดงเรื่อง “**มาอีกแล้วเธอ**” เป็นเรื่องของผู้ป่วยหอบหืดมารับบริการประจำที่ห้องฉุกเฉิน ในขณะที่คุณหมอกำลังยุ่งอยู่กับผู้ป่วยอื่น และ พยาบาลก็แสดงท่าทีเบื่อหน่ายผู้ป่วยและญาติที่เรียกร้องต้องการมากเกินไป

**มุมมองผู้ให้บริการ :** ละครเรื่องนี้แสดงให้เห็นภาพจริงที่พบบ่อยๆ ในห้องฉุกเฉิน ปกติการให้บริการในห้องฉุกเฉิน จะให้บริการผู้ป่วยตามความรุนแรง และ อันตรายถึงชีวิตเป็นลำดับแรก ผู้ป่วยบางราย โดยเฉพาะญาติไม่เข้าใจ จะเรียกร้องมาก แพทย์พยาบาล ที่ทำงานในห้องฉุกเฉิน จะมีความเครียดมาก

**มุมมองภาคประชาชน :** ผู้ป่วยทุกคนเวลามาโรงพยาบาลก็มักจะมีความคาดหวังต้องการพันทุข์ทรมานจากความเจ็บป่วย การให้ความหมายของคำว่าฉุกเฉิน บางครั้งไม่ได้หมายถึงสภาวะทางกายเท่านั้น แต่บางครั้งก็ฉุกเฉินทางใจได้ด้วย...(ตรงนี้เป็นโอกาสพัฒนาอาสาเพื่อนรับฟัง ความทุกข์ทางใจเพื่อช่วยหมอเยียวยาไปขั้นหนึ่งก่อน)

**มุมมองจาก องค์กรปกครองท้องถิ่น :** พวกเราทุกคนล้วนเป็นเหยื่อของระบบงานที่นับวันมีแต่ความซับซ้อน เช่น เรื่องสิทธิ ก็มีหลายประเภท คนไข้ฉุกเฉิน (ต้องจ่ายเงิน / ไม่จ่ายเงิน) ที่จริงปัญหาสุขภาพ ไม่ได้แก้ไขได้ที่โรงพยาบาลอย่างเดียว เช่น ป้าคนนี้อาจเกิดอาการหอบบ่อยๆ เพราะมลภาวะรอบบ้านก็ได้ (หาก อปท.ทั้งหลายตระหนักปัญหานี้ และมีส่วนร่วมในงานป้องกันส่งเสริมสุขภาพ ก็จะช่วยลดภาระของหมอลงไปได้)

**มุมมองจาก สสจ. / สปสช. :** เมื่อ ๔ เกลอมมาเจอกัน นำปัญหาของประชาชนมาเป็นตัวตั้ง ฟังกันอย่างลึกซึ้ง ด้วยพลัง สติ สมาธิ ปัญญา ลดทิฐิ ตัวตนก็จะช่วยให้เราเห็นตามจริงร่วมกัน และนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องมีทั้งการทำกิจและ ทำจิต

**ทำกิจ** (ซึ่งมีการทำกันมานานแล้วพอสมควร) ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน ของระบบบริการ มีการสื่อสารเรื่องสิทธิให้ชัดเจน จัดหาคน เครื่องมือ และ IT ให้เพียงพอ

## ทำจิต

- ในระดับปัจเจก ฝึกการฟังอย่างลึกซึ้ง ด้วยสติ สร้างสัมมาทิฐิ ภายใน ลดอคติ ลดอัตตา
- ในระดับกลุ่มคน สร้างอาสาเพื่อนรับฟัง ให้สามารถประเมินความรู้สึกความต้องการของผู้มารับบริการ ใช้การฟังเป็นการ เยียวยาเบื้องต้น
- ในระบบงาน สร้าง “คุณอำนวย” เพื่อเปิดวง จับเข่าคุย เปิดเวที ๔ เกล็ด เจอกัน เพื่อร่วมกันมองปัญหาให้รอบด้าน และร่วมกัน สร้างระบบงาน เพื่อแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างด้วยสัมมาทิฐิ ต่อไป นับวัน “ความทุกข์ในระบบสุขภาพ” ขยายตัวขึ้นด้วยรูปแบบที่ ซับซ้อนไม่ใช่ปัญหาโรคทางกายที่ส่งผลต่อการเจ็บป่วยและตาย เพียง อย่างเดียวแต่มีปัญหาที่เกิดจากพยาธิสภาพทางสังคม และ จิตวิญญาณ เพิ่มขึ้นอีกมากมาย ทำให้เกิดความทุกข์ทั้งในผู้ให้และผู้รับบริการ **“เยียวยาด้วยการฟัง”** อาจเป็นทางเลือกหนึ่งในการช่วยระงับ บรรเทา และอาจเข้าใจถึงรากเหง้าของปัญหา

“การฟังเป็นการแบ่งเบาความทุกข์ เพิ่มความสุข ให้ผู้อื่น ทำได้ทุก ที่ด้วยพลัง สติ สมาธิ ปัญญา เป็นการทำบุญวิธีหนึ่ง” (น.ส.บุญเลิศ ศูนย์ ประสานงานสุขภาพประชาชน อ.หนองหงส์ จ. บุรีรัมย์)

“ก่อนหน้านี้ พอได้ฟังเรื่องคนไข้ได้รับบริการจากโรงพยาบาลไม่ดีก็มักโกรธหมอ เข้าข้างคนไข้ เพราะหมอมีหน้าที่ดูแลเรา และตามโรงพยาบาลก็มักติดป้ายว่า ให้บริการดูจตุคามมิตร...แต่พอมาเข้าวงเพื่อนรับฟังเมื่อ ๕ - ๖ สด. ที่ผ่านมา ได้ยินความทุกข์ ความเหนื่อยของหมอบ้างก็เข้าใจ..ทำให้ใจเป็นกลาง ไม่อคติ เห็นความทุกข์ของทั้งหมอมและคนไข้...อยากเป็นคนหนึ่งที่อาสาเป็นเพื่อนรับฟังความทุกข์ในระบบสุขภาพ” (ผู้ใหญบุญเลิศ ศูนย์ประสานงานสุขภาพภาคประชาชน อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์)

“การฟังด้วยหัวใจ จะลดอคติ มีความเป็นกลาง ช่วยคนอื่น และส่งผลต่อการสร้างปัญญาและ ลดตัวตน” (นายสันติ ศูนย์ประสานงานสุขภาพประชาชน อ.คอนสาร จ.ชัยภูมิ)

“เรา (ผู้ฟัง) คือคนสำคัญตรงหน้าเขา เราได้รับเกียรติ ได้รับความไว้วางใจจากเขา เราจึงได้รับโอกาสฟังเขา” (นางปริศนา พยาบาลวิชาชีพ รพ.จตุรัส จ.ชัยภูมิ)

“เราไม่ได้รับฟังเพื่อไปแก้ต่าง แต่เราฟังเพื่อไปแก้ไขร่วมกัน” (อรุณจิตรา – ตั้ง หมู่บ้านพลัม ประเทศไทย)

“เยียวยาด้วยการฟัง” อาจไม่ใช่ “การไม่กระทำ” เสียทีเดียว แต่เป็นการ “กระทำ” ที่ต้องอาศัย พลัง สติ สมาธิ และ ปัญญาอันยิ่งใหญ่ด้วย”



---

เมื่อ “คุณอำนวย”

เห็นตามจริง

เรื่องเล่าจากงานภาวนากับ อาจารย์สุภีร์ ทุมทอง

๒๒ - ๒๔ มกราคม ๒๕๕๗

---

" ที่เรียกว่า ระบบสุขภาพนั้นมันถูกแล้ว  
เพราะพระพุทธรเจ้าท่านบอกว่า ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนเป็นความทุกข์ที่เกิด  
และ ความทุกข์ที่ดับเท่านั้น เราเพียงแต่ไปยึดมั่น ถือมั่น  
ให้เป็นไปตามใจของเราเท่านั้น  
ไม่เห็นตามจริง จึงเอาทุกข์มาเป็นของเรา ทั้งๆ ที่ไม่มีเรา "

**“หาก** คนในระบบสุขภาพ ยังไม่เห็นตามจริง ยังไม่เข้าใจ  
กฎไตรลักษณ์ และ กฎแห่งการอิงอาศัยกัน (อิทัปปัจจยตา) ก็จะมี  
ทุกข์กันอยู่ไม่จบไม่สิ้น” หมอจิ หรือ พ.ญ.จิรพรรณ แห่งโรงพยาบาลนางรอง  
ออกอุทานเสียงดัง ในวันที่ ๓ ของการปฏิบัติธรรม **“ลัด ลั้น ตรงประเด็น  
เห็นตามจริง”** กับอาจารย์สุภีร์ ทุมทอง ซึ่ง สปสช.เขต ๙ สนับสนุน  
ให้หมอตุ้ได้เติมพลังธรรมให้แก่ **“คุณอำนวย”** ในโครงการพัฒนาคุณภาพ  
บริการด้วยกระบวนการทัศน์ใหม่

หากจะว่าไปแล้วหมอตุ้อยากเรียกว่า นี่เป็นการพัฒนาคุณภาพ  
บริการด้วยความเห็นถูก (สัมมาทิฐิ) มากกว่า เพราะที่ผ่านมานั้น เรามี  
แต่ความเห็นผิด (มิจฉาทิฐิ) คนในระบบสุขภาพ ทั้ง หมอ และ คนไข้ จึงเป็นทุกข์  
ถ้วนหน้าจนอาจเรียกได้ว่าเป็นระบบทุกข์ภาพ มากกว่า ระบบสุขภาพ

ถ้าพูดตามอย่างอาจารย์สุกักรีย์ ทุมทอง วิทยาลัยนาฏศิลป์ ที่ให้โอกาส มาเติมปัญญาให้พวกเรา อาจารย์อาจพูดว่า “ที่เรียกว่า ระบบทุกขภาพ นั้นมันถูกแล้ว เพราะพระพุทธเจ้าท่านบอกว่า ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนเป็น ความทุกข์ที่เกิด และ ความทุกข์ที่ดับเท่านั้น เราเพียงแต่ไปยึดมัน ถือมัน ให้เป็นไปตามใจอยากของเราเท่านั้น ไม่เห็นตามจริง จึงเอาทุกข์ มาเป็นของเรา ทั้งๆ ที่ไม่มีเรา”

เขียนไปเขียนมา ผู้อ่านหลายคนอาจงง และเห็นว่าพวกเรามอง โลกในแง่ร้าย เหมือนที่พวกเรา คุณอำนวย ทั้งหลายกว่า ๔๐ คน ที่เข้าปฏิบัติ ธรรม ๓ วัน ๒ คืน (๒๒-๒๔ มกราคม ๒๕๕๗) ที่วังน้ำเขียว งง กันมาแล้ว เพราะดูเหมือนอาจารย์จะพูดด้วยภาษางงๆ แต่เมื่อผ่านการใคร่ครวญจาก การนำปฏิบัติธรรมเป็นขั้นเป็นตอนสลับธรรมบรรยาย ที่ลัด สั้น ตรงประเด็น ของอาจารย์แล้ว ก็ทำให้คุณอำนวยทั้งหลาย เกิดความเห็นถูก และ เห็น ตามจริงไปตามๆ กัน ดังจะขอเก็บรวบรวมเรื่องเล่า กึ่ง การประเมินผล ในชั่วโมงสุดท้าย วันสุดท้าย ของการปฏิบัติ ที่หมอบตุ๋ได้ขอให้น้องๆ เล่าให้ฟังด้วยคำถามว่า

“พี่ขอเรื่องเล่า จากผู้แทนโรงพยาบาล โรงละ ๑ เรื่อง ว่าใน หนึ่งปีที่ผ่านมาที่เราได้พัฒนาตนเองเป็นคุณอำนวย (Facilitators) เพื่อ อำนวยการพัฒนาจิตใจในองค์กร เรากลับไปทำอะไรกันบ้าง และ เมื่อมา เพิ่มธรรมะใน ๓ วันนี้ เราเกิดการเห็นตามจริงอย่างไรบ้าง”

## คุณอำนวยไฟแรง ทำงาน ด้วยฉันทะ หรือ ตัณหา

คุณอำนวยจาก รพ.จักราช และ รพ.พิมาย เล่าประสบการณ์คล้ายๆ กันว่าด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น ที่จะใช้ทักษะที่ได้รับการอบรมไป ไม่ว่าจะเป็น เป็นทักษะการติดต่อสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ (NVC) การเปิดวงเรื่องเล่าเร้า กุศลด้วยเทคนิค Soft KM และการเรียนรู้จากค่ายใจอัจฉริยะ ก็ไปออกแบบ กระบวนการในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในโรงพยาบาล เพื่อขยายผล รวมทั้งปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ ด้วยความที่ตั้งใจมากเกินไป ยึดเครื่องมือ เทคนิคและมีความคาดหวังสูง พบว่า การทำงานช่วงต้นได้เสียงตอบรับ ไม่ดีทำให้เพื่อนร่วมงานเสียความรู้สึก ก็มีความผิดหวัง เสียใจ แต่ก็ยังมีกลุ่ม กัลยาณมิตร คือคุณอำนวยด้วยกัน ได้ให้กำลังใจ สรุบทบทเรียน และ เรียนรู้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างไม่สามารถเกิดขึ้นได้ดังใจ พระอาจารย์ไพศาล ท่านเคยบอกว่า “ทำเต็มที่แต่อย่าซีเรียส” “เหตุเป็นเรื่องของคน แต่ ผลเป็นเรื่องของฟ้า” และ “ทำงานทุกชนิดด้วยจิตว่าง” และมาราวนี้ก็ได้เรียนรู้ว่า หากเราทำงาน ด้วยตัณหาอุปาทาน (อยาก ยึด) เราก็คะทุกข์

## ฝึกเห็นตามจริงในกรณี “ข้อร้องเรียน”

คุณอำนวยจาก รพ.สูงเนิน ศูนย์การแพทย์ มทส. รพ.สีคิ้ว และ รพ.โชคชัย เล่าปัญหาหนักอกหนักใจ ที่มักเกิดขึ้นในทุกโรงพยาบาล คือ ปัญหาผู้รับบริการไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่จนเกิดเป็น เรื่องร้องเรียน หรือยังไม่เกิด แต่มีเพื่อนร่วมงานเจ้าปัญหา ไม่รับผิดชอบ เกรฯ ฯลฯ

คุณอำนวยหลายคนจะเริ่มห้อมนำ “สติ” มาใช้ในการรับรู้ปัญหาเหล่านี้ก่อน ลงไปจัดการปัญหาตามหน้าที่ หาก “สติแตก” ก็ยังมีเพื่อนคุณอำนวยทั้งหลาย ในโรงพยาบาล เป็นกัลยาณมิตร ได้เตือนกัน และ ร่วมกันคิด ร่วมกันหาวิธีเข้าไปเห็นตามจริง ด้วยการพูดคุย ชักถาม ค้นหาข้อสังเกตแบบไม่ตัดสิน อันนำมาสู่ความเข้าใจ และความไว้นื้อเชื่อใจของเพื่อนร่วมงาน จนเขาสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาได้

มาถึงตรงนี้ หมอตุ๋ได้ตั้งคำถามให้คุณอำนวยได้กลับไปใคร่ครวญต่อว่า “เราเปลี่ยนแปลงเขาได้จริงหรือ”

**อดทน และ ให้ความเข้าใจ คนตรงหน้า คือการแสดงความรักเมตตาอันแท้จริง**

คุณอำนวยจาก รพ.นางรอง และ รพ.ห้วยแถลง เล่าเรื่องผู้ป่วยที่มาด้วยปัญหาแปลกๆ เช่น แก๊งเณรวัยรุ่นที่ฉีดยาสลิมเข้าองคชาติ ผู้ป่วยจิตเวชที่ญาติบอกว่าผีเข้า เอาไปนอนตากน้ำค้างรดน้ำมนต์อยู่ในทุ่งนาว่าคุณอำนวยก็พยายามเข้าไปจัดการปัญหาด้วยความอดทนและเข้าใจ โดยมองให้เห็นเหตุปัจจัย ไม่ด่วนตัดสิน ไม่ตำหนิ และถือเป็นโอกาสจัดการเรียนรู้ให้เพื่อนร่วมงานรอบตัวที่ยังมีอคติ ตัดสิน และแสดงบทบาท ทำที่ไปตามความคิด ความเชื่อของตนเอง ด้วยทักษะ “คุณอำนวย” ที่ฝึกปรือไป

ตารางสรุป การทำจิต และ ทำกิจ ของบุคคลากรทางการแพทย์สาธารณสุข  
คุณอำนวย จิตอาสา และ ญาติผู้ป่วย ต่อคนตรงหน้า ที่เรามีปฏิสัมพันธ์กับเขา  
ในฐานะ กัลยาณมิตร

ใจ	มิจฉาทิฐิ (เห็นผิด)	สัมมาทิฐิ (เห็นถูก)	หน้าที่ที่พึงทำ (ของเรา) เมื่อกำลังมีปฏิสัมพันธ์กับ เขา
ใจ เรา	อคติ คาดหวัง อยากยึด ให้เป็นไป ตามใจเรา	ทุกสิ่ง ทุกอย่าง ไม่เที่ยง เป็นทุกข์ ไม่ใช่ตัวเราของเรา	<b>ทำจิต</b> มีสติ เห็นตามจริงว่าขณะนี้ใจเรา กำลังมีมิจฉาทิฐิอยู่หรือไม่ ทำความเข้าใจให้ถูกต้องก่อน
	มานะ ว่ามีตัวเรา เป็นเจ้าของความคิด เจ้าของงาน ต้องการการยอมรับ การมีตัวตน	ไม่อยู่ในอำนาจ บังคับของเรา เมื่อมีเหตุก็เกิด เมื่อเหตุดับก็ดับ	วางใจของเราให้ถูกต้อง เช่น ไม่ด่วนตัดสิน อดทน ยอมรับเขาตามความเป็น จริงมองแง่บวก เมตตา
ใจ เขา	เป็นไปตาม ธรรมชาติของแต่ละ คนที่ประกอบด้วย ทิฐิ (ตัวกู) ตัณหา (ของกู) มานะ (นี้กูนะ)	สิ่งที่เกิดขึ้นกับ เขาเป็นไปตามเหตุ ปัจจัย และกรรม (เจตนา การกระทำ ทางกาย วาจา ใจ) ของเขา	<b>ทำกิจ</b> ทำหน้าที่ตามกิจที่พึงทำ เช่น การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) การให้ ความเข้าใจ (สะท้อนความ รู้สึก สะท้อนความต้องการ) ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูล ให้ทางเลือก ให้โอกาส ฯลฯ และการดูแลด้วยสติปัญญา ทางโลก เช่น การให้บริการ ทางการแพทย์ เป็นต้น

## ใจเรา ใจเขา

หมอดูได้สรุปธรรมะที่ได้จากการเรียนรู้กับอาจารย์สุกัร ทุมทอง ใน ๓ วัน ๒ คืนนี้ ประยุกต์เข้ากับธรรมะที่ได้จากครูใหญ่ของพวกเขา คือ พระอาจารย์ไพศาล วิสาโล เพื่อนำเสนอท่าทีของ “กัลยาณมิตร” ทั้งหลายในระบบสุขภาพ ไม่ว่าจะทำหน้าที่แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสาขาใด เป็นคุณอำนวย เป็นจิตอาสา หรือ แม้แต่ญาติผู้ป่วย ว่าต้องทำหน้าที่ด้วยความเห็นอก และเห็นตามจริงก่อน ดังตารางข้างล่างนี้

**อาจารย์ สุกัร ทุมทอง ได้ให้ข้อคิดสุดท้ายก่อนปิดการอบรมครั้งนี้ว่า**

“ที่ได้ฟังหลายๆ ท่านพูดมา ก็หลายความคิดหลายความเห็น และไม่เหมือนกัน ซึ่งมันเป็นธรรมชาติธรรมดาอย่างนั้น แล้วก็หลายๆ ท่านมีความปรารถนาดีอยากให้คนนั้นคนนี้เป็นอย่างนั้นอย่างนี้ โดยหาวิธีเทคนิคต่างๆ ในแง่ที่ว่า จะเข้าใจเขาบ้าง ไปคุยกับเขา ให้เขาเปิดเผยเรื่องของเขาบ้าง แล้วก็นี่กว่าเรานั้นเข้าใจเขาถูกแล้วบ้าง ซึ่งอาจถูกหรืออาจจะผิดก็ได้เหมือนกัน ถึงแม้จะเข้าใจถูกแต่ถูกนั้นมันไม่เที่ยง มันแปรเปลี่ยนไปตามเหตุปัจจัย ตอนนี้อยู่เข้าใจเขาถูก วันต่อไปกลายเป็นผิดอีกก็ได้ ดังนั้น อย่างนี้ถูกและผิดก็เลยกลายเป็นของไม่เที่ยงแปรปรวนอยู่เสมออย่างนี้ เหตุปัจจัยมันมีมาก ฉะนั้นเราจึงไม่อาจที่จะเข้าใจคนนั้นคนนี้ได้ จึงไม่ใช่ประเด็นสำคัญอะไรที่จะต้องไปยึดถือจริงจังว่าเราเข้าใจเขาถูกแล้ว เพราะว่ามันไม่มีแล้ว มันมีแต่เกิดและดับไปเรื่อยๆ อย่างนี้ ฉะนั้นถ้าเราเข้าใจว่าแต่ละคนไม่อาจเข้าใจกันได้ นี่ละคือความเข้าใจที่ยิ่งใหญ่ ฉะนั้นเวลาคุยกันก็คุยกันเพื่อให้รู้ว่าไม่อาจจะเข้าใจกันได้ หรือเข้าใจได้บางแง่บางมุมในเวลานั้น ตามเหตุตามปัจจัยนั้น พอเลยจากเหตุปัจจัยนั้นก็แปรเปลี่ยนไปเป็นอย่างอื่นอย่างนี้

ฉะนั้นอิจจังมันจึงเป็นโอกาส ถ้าเราใช้กฎเกณฑ์ให้เป็นประโยชน์ เราก็จะเชื่อมั่นในเรื่องการกระทำ มันแล้วก็แล้วไป ทำการกระทำอันใหม่ให้เหตุปัจจัยให้อันใหม่มันเกิดขึ้น เพราะไม่เที่ยงนั่นเอง มันเป็นโอกาสแห่งความเปลี่ยนแปลง อันไหนไม่เข้าใจแล้ว อันไหนไม่ถูกแล้วก็แล้วไปทำเหตุปัจจัยอันใหม่ขึ้นมา มันเป็นของ ไม่เที่ยงจึงเป็นโอกาส เราจึงมั่นใจในกฎแห่งกรรมได้ เพราะมันเป็นทุกข์ เราจึงเป็นผู้ไม่ประมาท เป็นคนที่รู้จักจัดแจงรู้จักจัดการอยู่เสมอสิ่งต่างๆ มีเหตุปัจจัยหลากหลาย เราก็ใช้ชีวิตไปถ้าเข้าใจอย่างนี้แล้ว ก็จะมีหนทางอันเดียวที่เราจะเดินก็คืออริยมรรคมีองค์ ๘ แต่ถ้าไม่เข้าใจอย่างที่ผมพูดแล้ว ก็รู้สึกว่าจะต้องมีการจัดการอันนั้นอันนี้ เหมือนมันจะดีขึ้นตามที่เราคิดอยู่เสมออย่างนั้น ใจมันก็จะออกไปตามความยึดถือของตัวเอง ความยึดถือของตัณหาตัวตนจะออกทำนองว่าเราจะต้องเป็นฝ่ายถูกเสมอ อันนี้มันเป็นธรรมชาติของมัน ถูกแน่นอนไม่มี ผิดแน่นอนก็ไม่มี มีแต่ของไม่แน่นอน นั่นแหละเป็นสัมมาทิฐิ

ท้ายที่สุดนี้ก็ไม่มีอะไร ขอให้ท่านทั้งหลายเป็นผู้มีสัมมาทิฐิ แล้วก็เดินไปตามทางที่พระพุทธเจ้าตรัสเอาไว้ดีแล้ว ด้วยกันทุกท่านเทอญ”

---

# จัดการปัญหาเดิม ด้วยคุณภาพใจที่เปลี่ยนไป

เรื่องเล่าจาก รพ. สูงเนิน จ.นครราชสีมา

---

" หมอตุ๋นได้ยินบทเรียนที่สำคัญจากพี่เล็กว่า แม้เราไม่สามารถลดข้อผิดพลาดในการบริการ และข้อร้องเรียนได้ทั้งหมด เพราะแม้จะสร้างระบบงานรัดกุมเพียงใด แต่ก็มีเหตุ บั๊จจ๊ยมากมายเหลือเกินที่เราควบคุมไม่ได้...แต่เราสามารถจัดการสิ่งที่เกิดขึ้นได้ ด้วยคุณภาพใจที่เปลี่ยนไป ส่งผลต่อความรัก ความเข้าใจ และความสุข ของคนทำงาน... "

**มี**โอกาสไปทำคลินิกธรรมะสัญจรที่สูงเนิน พี่เล็ก จำเนียร ตันทจรรยา หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลคนเก่งมาแล้วเหตุการณ์ข้อร้องเรียนที่เพิ่งเกิดขึ้นหมาดๆ "ฉีควัคซีนซ้ำ"ในเด็กนักเรียน

"อาจารย์ตุ๋นคงจำได้ว่า เรื่องนี้ปีที่แล้วก็เพิ่งเกิด จัดการแก้ไขวางระบบไปแล้ว ปีนี้ก็เกิดซ้ำอีก เพราะ Human error" พี่เล็กเล่าด้วยเสียงชวนตื่นเต้นตามสไตล์

"แล้วพี่ทำไง...มีอะไรที่เปลี่ยนไปจากเดิมบ้าง" หมอตุ๋นถามเรื่อยๆ

"เล็กจัดการเรื่องนี้ด้วยคุณภาพใจที่เปลี่ยนไปค่ะ...ก่อนหน้านี้ เราเห็นบทบาทตัวเองและพี่ยา (หัวหน้าฝ่ายส่งเสริม) ในฐานะที่มำนำ ฟุ้งทะยานออกไปแก้ปัญหา...ด้วยไม่ยอมให้พ่อแม่เด็กเขาฟ้องร้องโรงพยาบาล... แต่ที่มงานรู้สึกถูกกดดัน"

"ครั้งนี้..นอกจากการออกไปฟังและดูแลเด็กและพ่อแม่เขาแล้ว เล็กหันกลับมาฟังน้องพยาบาลและทีมงานที่เป็นเจ้าของเรื่อง เพื่อเข้าใจ และเยียวยาคนทำงาน ไปพร้อมๆ กัน...ทำให้เกิดความเข้าใจ ไม่ด่วน ตัดสิน...เห็นภาพรวมของระบบได้ชัดเจน"

"หมอตู่ได้ยินบทเรียนที่สำคัญจากพี่เล็กว่า แม้เราไม่สามารถลด ข้อผิดพลาดในการบริการ และข้อร้องเรียนได้ทั้งหมด เพราะแม้จะสร้าง ระบบงานรัดกุมเพียงใด แต่ก็มีเหตุ บั๊จจัย มากมายเหลือเกินที่เราควบคุม ไม่ได้...แต่เราสามารถจัดการสิ่งที่เกิดขึ้นได้ ด้วยคุณภาพใจที่เปลี่ยนไป ส่งผลต่อความรัก ความเข้าใจ ของคนทำงาน...ขอบคุณและชื่นชม ทีมงานคุณภาพของ รพ.สูงเนินค่ะ"